

LAB ammattikorkeakoulu
Liiketalous Lappeenranta
Liiketalous
Liiketalouden YAMK-koulutus

Anne Nyrkkö

Sähköisen asioinnin käytön kehittäminen

- Case Kaakkois-Suomen TE-toimisto

Opinnäytetyö 2020

Tiivistelmä

Anne Nyrkkö

Sähköisen asioinnin käytön kehittäminen - case Kaakkois-Suomen TE-toimisto,
50 sivua, 2 liitettä

LAB ammattikorkeakoulu

Liiketalous Lappeenranta

Liiketalouden ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Opinnäytetyö 2020

Ohjaaja: Yliopettaja Tuuli Mirola, LAB ammattikorkeakoulu

Tämä opinnäytetyö käsittelee Kaakkois-Suomen TE-toimiston sähköisen asioinnin käytön kehittämistä. Tutkimuksessa selvitetään sähköisen asioinnin kehittämisen keinoja sekä luodaan ratkaisuja käytäntöön vietäviksi. Vertailuaineistona tutkimuksessa hyödynnettiin Pirkanmaan TE-toimiston sähköisen asioinnin numeerisia tietoja sekä uuden tiedon tuottamiseksi tehtiin haastatteluja Kaakkois-Suomen ja Pirkanmaan TE-toimistoissa sekä kysely Kaakkois-Suomen TE-toimistossa.

Sähköinen asiointi nopeuttaa asioiden käsittelyä ja päätöksentekoa, joten TE-toimiston henkilöstölle jää enemmän aikaa varsinaiseen asiantuntijatyöhön. Kaakkois-Suomen TE-toimiston tarjoamien palveluiden käytöstä sähköisen asioinnin käyttö on nykyään 69%, kun vastaavasti koko maan keskiarvo on 73%. Tutkimukset kuitenkin osoittavat erityyppisten julkisten palveluiden sähköisen asioinnin käyttöasteeksi yli 80%.

Kyseessä on laadullinen tutkimus, johon lähestymistavaksi valittiin tapaustutkimus. Tutkimuksen empiirinen aineisto kerättiin teemahaastatteluilla, jotka taltioitiin sekä kyselyllä. Tutkimuskohde on käytännönläheinen ja sen tulokset ovat käyttöönotettavissa TE-toimistojen toimintoihin. Tutkimusaiheesta on tehty vähän empiiristä tutkimusta, joten tutkimus tuottaa arvokasta lisätietoa sähköisen asioinnin kehittämisestä TE-toimistoille ja laajemmalti julkisen sektorin palveluiden kehittämiseen.

Tutkimuksen päätuloksena voidaan todeta, että asiakasta on 1) määrätietoisemmin ohjattava sähköisen palvelun käyttöön, 2) viestintää sähköisistä palveluista on kehitettävä ja 3) asiakkaalle on annettava enemmän tukea sähköisen palvelun käyttöön.

Asiasanat: sähköinen asiointi, viestintä, asiakaspalvelu

Abstract

Anne Nyrkkö

Developing the usability of e-services – case the Employment and economic Development Office of the South-East Finland, 50 Pages, Number of Appendices 2

LAB University of Applied Sciences

Department of Business Administration Lappeenranta

Master's Degree Programme in Business Administration

Master's Thesis 2020

Supervisor: Tuuli Mirola, Principal Lecturer, LAB University of Applied Sciences

The focus of this study is in examining the development of the use of e-services in the South-east TE-Services. Particularly the attention was addressed to studying the means for developing e-services as well as presenting practical solutions. Numeric data of the Pirkanmaa TE-Services was utilized as comparative data. The new empirical data were collected by conducting theme interviews and a query.

With the means of e-services transactions and decision-making can be made faster, thus leaving more time for actual expert work. Of total use of services provided by the South-east TE-Services the use of e-services is currently 69%, as the average in Finland is 73%. However, the earlier studies show that the utilization rate of different kind of public e-services is over 80%.

A qualitative methodology based on theme interviews was used to collect the empirical new data for this study. The interviews were recorded. The theme of study is practise-oriented and the results are implementable in the operations of TE-services. Small amount of earlier empirical research has been conducted on this theme. Consequently, this study contributes to narrowing the knowledge gap by providing valuable knowledge about developing e-services for TE-Services and, in more general, for developing public sector services.

Based on the main findings of this study, it can be stated that 1) the customers of TE-Services need to be guided more in-depth to the use of e-services, 2) the communication about e-services needs to be further developed and 3) it needs to give more support to the customers for using e-services.

Keywords: e-services, communication, customer service

Sisällys

1	Johdanto	5
1.1	Tutkimuksen taustaa ja tavoitteet	6
1.2	Tutkimuksen menetelmä, rakenne, tutkimusongelma ja rajaus	7
2	Organisaation esittely	8
3	Sähköisen asiainnin nykytila Kaakkois-Suomen TE-toimistossa	9
4	Sähköiset palvelut.....	16
4.1	Julkishallinnon sähköiset palvelut	16
4.1.1	Tunnistautuminen.....	19
4.1.2	Saavutettavuus.....	20
5	Sähköisen asiainnin käytön esteet.....	21
6	Asiakaspalvelu ja viestintä	26
7	Sähköisen asiainnin käytön kehittäminen	27
7.1	Tutkimuksen luotettavuus	29
7.2	Pirkanmaan TE-toimisto.....	29
7.3	Kysely verkkoneuvojille.....	31
7.3.1	Kaakkois-Suomen ja Pirkanmaan sähköisen asiainnin erot	32
7.3.2	Sähköisen asiainnin käytön esteet	33
7.3.3	Sähköisen asiainnin kehittäminen	35
7.3.4	Sähköisen asiainnin infon järjestämisen hyödyt ja infon sisältö	37
7.3.5	Ryhmäkoulutus vs. yksilökoulutus.....	38
7.3.6	Valmius järjestämään infoja	39
7.3.7	Eniten hyötyvä asiakasryhmä.....	39
7.3.8	Vastauksien yhteenveto	40
7.4	Asiantuntijahaastattelut.....	41
8	Yhteenveto ja päätelmät	45
	Lähteet.....	48
	Liitteet	51
	Liite 1 Kysely verkkoneuvojille	51
	Liite 2 Haastattelukysymykset	52

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena on Kaakkois-Suomen TE-toimiston sähköisen asioinnin käyttö ja kuinka sitä voidaan lisätä. Sähköisen asioinnin käyttö helpottaa asiantuntijan työtä ja mahdollistaa ajankäytön varsinaiseen asiantuntijatyöhön ja työnvälitykseen.

Monet käyttäjät kokevat TE-palveluiden Oma asiointi -palvelun käyttöliittymän hankalaksi käyttää. Käyttöliittymää on kehitelty parin viime vuoden aikana käyttäjäystävällisemmäksi mutta edelleenkin siinä on monia hankalia kohtia, jotka saavat asiakkaan joko selvittämään asiaa paikallisesta TE-toimistosta tai soittamalla valtakunnalliseen puhelinpalveluun. Sähköisen asioinnin käytön esteenä voivat olla esimerkiksi fyysiset rajoitteet, ikääntyminen, syrjäytyminen, sairaudet tai tietokoneiden käytön osaamattomuus sekä kielitaidon puute. Myös erilaiset lukemiseen ja tekstin ymmärtämiseen liittyvät ongelmat voivat estää sähköisen asioinnin käytön. Kaikilla asiakkailla ei myöskään ole verkkopankkitunnuksia, joten myös tunnusten puute estää sähköisen asioinnin käytön. Yleisimmin ihmiset haluavat henkilökohtaista palvelua ja varsinkin iäkkäämmät eivät halua käyttää sähköistä asiointia. Luottamuksen puute omiin tietotekniikkataitoihin ajaa myös asiakkaan käyttämään henkilökohtaista palvelua.

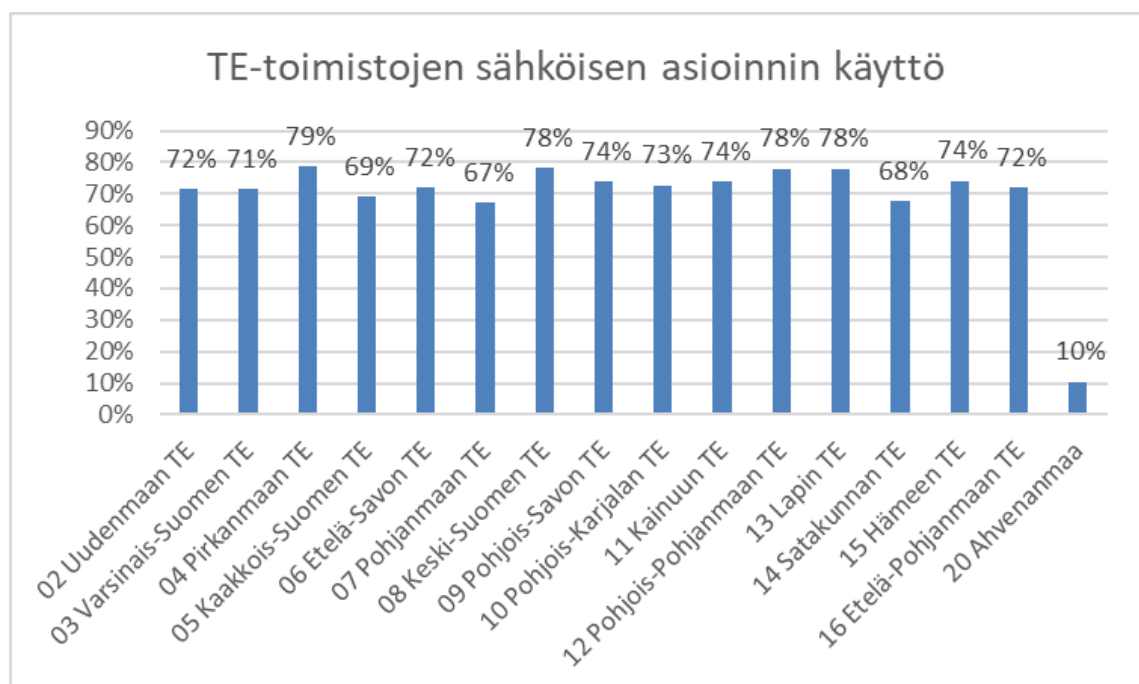
Viestinnän merkitys on suuri, kun henkilö tarvitsee julkisen sektorin palvelua. On haastavaa käyttää palvelua, kun ei tiedä sen olemassaolosta. Monesti asiakaspalveluun tulee uusi työnhakija, joka ei tiedä sähköisestä asioinnista lainkaan tai olettaa, että ensimmäisellä kerralla on pakko tulla käymään. Tämän takia on tärkeää saada tietoa eteenpäin sähköisestä ilmoittautumisesta. Aulapalveluissa työskentelevien viestintätaidot ovat tärkeitä, kun asiakas houkutellaan käyttämään sähköisiä palveluita. Tässä ovat apuna erilaiset kirjalliset ohjeet ja myös mahdollisuus aloittaa työnhaku ohjatusti asiakaspalvelutilassa olevilla tietokoneilla.

Vuonna 2016 KEHA-keskus (ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintopalveluja tuottava virasto) ja Työ -ja elinkeinoministeriö aloittivat TE-digihankkeen, jossa on tarkoitus uudistaa sähköiset palvelut ja palveluprosessit. Tar-

koituksena on lisätä sähköisen asiointia personoidulla verkkopalvelulla sekä ohjata asiakas selvittämään asiaansa Chatin avulla. Työmarkkinatorilla asiakas voi tehdä työnhaun aloitukset, päättämiset ja muutokset ja koko Työmarkkinatorin päätarkoituksena on yhdistää työnhakijat ja työnantajat, jolloin työpaikat löytyvät yhdestä osoitteesta ja työnantaja ja työn etsijä kohtaavat paremmin. Tällä hetkellä (lokakuu 2019) Työmarkkinatoria vasta pilotoidaan mutta palvelu on tarkoitus ottaa käyttöön vuonna 2020 – 2021. (TE-digi) Työmarkkinatori löytyy osoitteesta www.tyomarkkinatori.fi

1.1 Tutkimuksen taustaa ja tavoitteet

Kaakkois-Suomen TE-toimiston henkilöasiakkaiden sähköisen asiointin käyttö vuonna 2018 oli 69% ja koko maan keskiarvo on 73 % (pl. Ahvenanmaa). Vuonna 2018 erot eri TE-toimistojen välisessä sähköisen asiointin käytössä vaihtelevat Ahvenanmaan 10 % ja Pirkanmaan TE-toimiston 79 % välillä. Alle 70% alueita ovat Kaakkois-Suomen TE-toimisto (69%), Pohjanmaan TE-toimisto (67 %), Satakunnan TE-toimisto (68 %) ja Ahvenanmaa (10 %).



Kuva 1. TE-toimistojen sähköisen asiointin käyttö vuonna 2018. (Työ- ja elinkeinoministeriön Qlikview –tilastosovellus)

Tutkimuksen tuloksena on tarkoitus saada selvittää, miksi sähköistä asiointia käytetään niin vähän ja miten asiakkaat saadaan käyttämään enemmän sähköistä asiointia. Sähköisen asioinnin käyttöä seurataan TE-toimistoissa mutta syvempää tutkimusta aiheesta ei ole tehty, joten aiheen valinta myös tästä syystä oli tarkoituksenmukainen.

1.2 Tutkimuksen menetelmä, rakenne, tutkimusongelma ja raja

Tässä laadullisessa tutkimuksessa käytettiin tiedon keräysmenetelminä haastattelua ja kyselyä. Haastateltavat olivat Pirkanmaan TE-toimistossa palveluesimies ja asiantuntija sekä Kaakkois-Suomen TE-toimistossa erilaisissa tehtävissä työskentelevät asiantuntijat. Asiaa selvitettiin myös Pirkanmaalta, miksi heillä sähköisen asioinnin käyttö on yleisempää kuin Kaakkois-Suomessa. Lisäksi aulapalveluissa ja verkkoneuvojina oleville laadittiin kysely, jossa tiedusteltiin heidän näkemyksiään, kuinka sähköistä asiointia voidaan kehittää, minkä asiakasryhmän he uskovat tarvitsevan eniten sähköisen asioinnin valmennusta sekä ovatko he valmiita järjestämään asiakkaille sähköisen asioinnin valmennusta ja onko siitä mitään hyötyä. Aulapalvelun asiantuntijat ovat eturivin paikalla silloin, kun asiakas ottaa yhteyttä TE-palveluihin käymällä paikan päällä. Aulapalvelun henkilökunnalla on paras tieto siitä, miksi asiakas ei halua käyttää sähköistä asiointia ja mitkä ovat käytön esteitä.

Haastattelun suurimpana etuna on tutkimattoman tiedon selvittäminen suoraan kysymällä. Etuina haastattelussa on se, että keskusteltavia asioita voidaan käydä tarkasti läpi sekä kysymyksiä voidaan tarkentaa (vrt. strukturoitu haastattelu) (Eskola ym.1998, 86 - 87). Haastatteluun valittavat henkilöt ovat oman alansa asiantuntijoita, joten heillä on kokemusta tutkittavasta ilmiöstä. Käytännössä haastattelut tehtiin Skype-yhteydellä, jotka nauhoitettiin.

Tutkimuksen lähestymistavaksi valikoitui tapaustutkimus. Tapaustutkimusta voidaan perustella hyvin tähän sopivaksi, koska aiheesta on tehty vähän empiiristä tutkimusta ja tutkimuskohteena on elävässä elämässä oleva ilmiö. Selittävässä tapaustutkimuksessa pyritään vastaamaan kysymykseen, miksi tapaus on juuri sellainen kuin se on, tai miksi se on kehittynyt juuri tietyllä tavalla. Selittävä tapaustutkimus on kiinnostunut tosielämän monimutkaisten tapahtumien välisistä

suhteista tai niihin liittyvistä mekanismeista. Selitettävät kohteet (esim. ilmiöt, käytännöt, prosessit) ovat usein niin monimutkaisia, että niitä on hankala tutkia. (Eriksson ym. 2014).

Opinnäytetyö koostuu johdannosta, organisaation esittelystä, sähköisen asioinnin nykytilasta Kaakkois-Suomen TE-toimistossa, teoreettisesta viitekehyksestä, tutkimusosasta ja päätelmistä. Teoreettisena viitekehyksenä ovat sähköinen asiointi, asiakaspalvelu ja viestintä sekä sähköisen asioinnin esteet.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, kuinka asiakkaat saadaan käyttämään enemmän sähköistä asiointia. Alakysymyksenä on, mitä Pirkanmaalla tehdään eri tavalla, voidaanko sieltä ottaa oppia? Rajaan tämän tutkimuksen käsittämään vain henkilöasiakkaiden palvelun, joten yritysasiakkaiden palvelut eivät ole tässä mukana.

2 Organisaation esittely

Kaakkois-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto (myöhemmin Kaakkois-Suomen TE-toimisto) tarjoaa TE-palveluja työnhakijoille, työnantajille, yrityksille ja yhteistyökumppaneille Etelä-Karjalan ja Kymenlaakson maakunnissa. TE-toimiston toimipaikat sijaitsevat Imatralla, Haminassa, Kotkassa, Kouvolassa ja Lappeenrannassa (TE-palvelut, Kaakkois-Suomi) Haminan toimipaikka toimii vain aikavarauksella, muissa toimipaikoissa on aulapalvelut, jossa asiakas saa henkilökohtaista palvelua sekä neuvontaa Oma asiointi -palveluun asiakaspäätteillä. Joulukuussa 2018 Kaakkois-Suomen TE-toimistossa oli 208 työntekijää, koko maassa työntekijöitä oli 3110 (Taimi).

ELY-keskukset, KEHA-keskus ja TE-toimistot kuuluvat Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalaan. Muita samalla hallinnonalla olevia toimijoita ovat mm. Valtakunnansovittelijain toimisto, Kuluttajavirasto, Kilpailuvirasto, Kuluttajatutkimuskeskus, Patentti- ja rekisterihallitus PRH, Mittatekniikan keskus Mikes, Geologian tutkimuskeskus, Turvatekniikan keskus Tukes, Valtion teknillinen tutkimuskeskus, Tekes – teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus, Matkailun edistämiskeskus, Energiamarkkinavirasto, Finnvera Oyj ja Suomen Teollisuussijoitus Oy. (Taimi)

Työ- ja elinkeinohallinnon palvelut (TE-palvelut) ovat julkisia työ- ja elinkeinopalveluita, jota tarjoavat Työ- ja elinkeinotoimistot (TE-toimistot), Työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus (TE-ASP) ja Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY-keskukset) (Taimi). TE-toimistojen tehtävinä on edistää työvoiman saatavuuden turvaamista ja työllisyyden parantamista, toimeenpanna julkinen työvoima- ja yrityspalvelu, edistää maahanmuuttajien kotoutumista, tarjota yrityspalveluihin liittyvää neuvontaa ja hoitaa muut sille säädetyt tai ELY-keskuksen sille määräämät tehtävät. (HE 35/2018)

Te-palveluiden omat sivut (www.te-palvelut.fi) tarjoaa tietoa mm. työpaikoista, työnhausta työvoimakoulutuksista, yrittäjyydestä, opiskelusta työttömyysetuudella, työnhausta ulkomailla ja yrittäjän palveluista. Sivustolla on myös ohjeet sähköisen asiainnin käyttöön sekä tietoa, millä muulla tavoin voi olla yhteydessä (TE-toimistot, puhelin, sähköposti, posti). Sivustolta saa myös tietoa omasta paikallisesta TE-toimistosta (sijainti, yhteystiedot ja aukioloajat).

TE-toimistojen ensimmäinen sähköinen palvelu otettiin käyttöön ensimmäisen kerran vuonna 2003, jolloin asiakas pystyi aloittamaan työnhaun verkossa. Vuonna 2006 otettiin käyttöön Oma työnhaku -palvelu, jossa asiakas pystyi aloittamaan työnhaun, ilmoittamaan muutoksista ja päättämään työhaun. Lisäksi asiakas sai myös tietoa työnhakujaksostaan, kahden tai useamman yhteydenoton tiedon, työnhaun kartoituksen, suunnitelman ja siinä sovitut tehtävät (Taimi).

3 Sähköisen asiainnin nykytila Kaakkois-Suomen TE-toimistossa

TE-toimiston Oma asiointi -palvelu on tarkoitettu työnhakija- ja työnantajapalveluihin. Oma asiointi -palvelussa asiakas voi tarkistaa mm. omat henkilötiedot, työ- ja koulutustiedot sekä työnhaun voimassaolon, tiedot edellisistä käynneistä, lausunnot sekä oman työllistymissuunnitelman sisällön.

Vuonna 2018 Kaakkois-Suomen TE-toimiston yhteydenottomäärä oli yhteensä 440 484 kappaletta (henkilökohtaisesti, puhelimitse, kasvokkain ja sähköisesti). Verkkoasiointeja tehtiin 144 024 kertaa (32,7%). Verkkoasiainnin yhteydenottoja

oli enemmän Kymenlaaksossa (33,7%), kuin Etelä-Karjalassa (31,5%). Palvelulinjoittain tarkasteltuna asiakkaan palvelutarpeella oli merkitystä, kun arvioidaan sähköisen asioinnin käyttöä. Alueen palvelulinja 1:n yhteydenotoista 39,4% ilmoitettiin sähköisesti, kun taas Monialaisen yhteispalvelun yhteydenotoista 17,8% oli ilmoitettu sähköisesti (Työ- ja elinkeinoministeriö Qlikview –tilastosovellus).

Mikäli asiakkaan työ päättyy tai hän jostakin muusta syystä haluaa ilmoittautua työnhakijaksi, voi hän aloittaa työnhaun Oma asiointi -palvelussa. Työnhaun aloitus tehdään kirjautumalla Oma asiointiin osoitteessa www.te-palvelut.fi. Sähköisesti asiakkuuden voi aloittaa Suomen ja EU:n kansalaiset. Asiakkuuden aloittamisen yhteydessä asiakkaalle laitetaan tietoa TE-palveluiden tietosuoja- ja henkilötietojen käsittelystä. Sivun lopussa on hyväksymispainike. Tietosuojaselvityksessä kerrotaan, miten ja kuka tietoja voi käyttää. Linkki tietosuojaselvitykseen: http://www.te-palvelut.fi/te/fi/pdf/tietojarjestelmaselosteet/Tietosuoja_ja_henkil-tietojen_ksittely_TE-palvelut.pdf

Asiakkuuden aloittaminen on kolmivaiheinen:

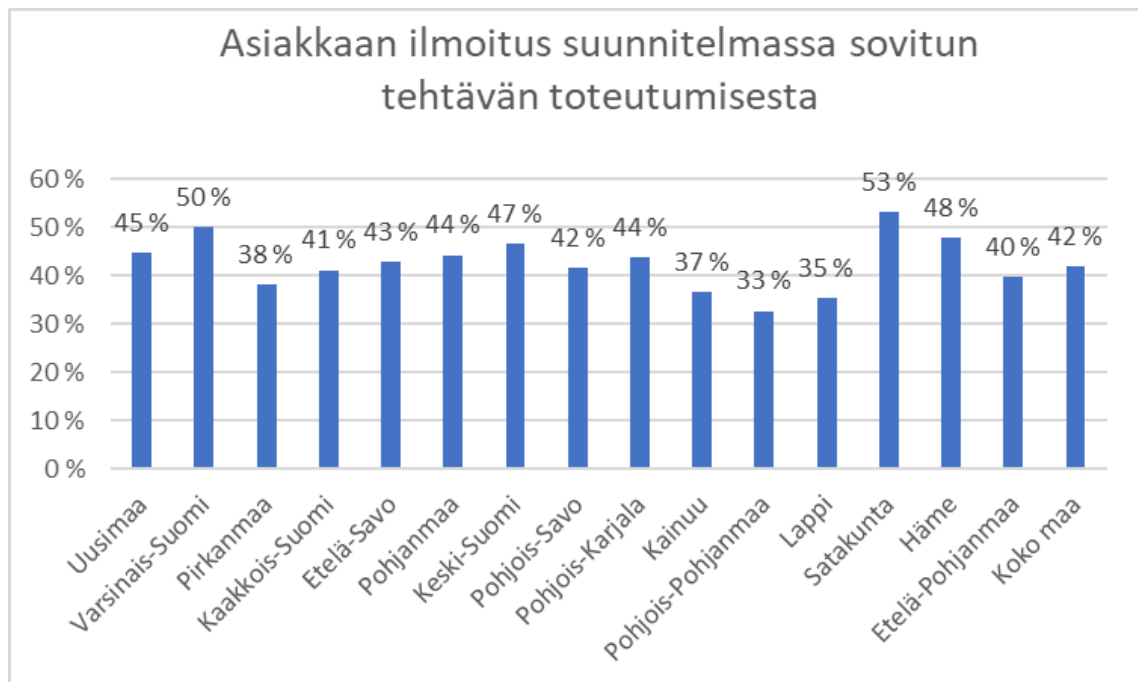
1. Työnhaun aloitus. Asiakas ilmoittaa, miksi tulee työnhakijaksi ja mikä on ollut hänen tilanteensa ennen työnhakua. Asiakas täyttää mm. omat yhteystietonsa, koulutuksensa, työhistoriansa, työnhakuammattinsa ja oman osaamisen. Lisäksi hän ilmoittaa työttömyysetuuden maksajan (Kela tai työttömyyskassa) sekä onko valmis vastaanottamaan kokoaikatyötä.
2. Tarvittaessa asiakas ohjataan tekemään palvelutarpeen arviointi, jossa asiakas kartoittaa oman palvelutarpeen. Asiakkaan palvelutarve voi olla hyvin erilainen taustasta riippuen. Eri palvelulinjat ovat
 - a. Työväily- ja yrityspalvelut
 - b. Osaamisen kehittämisspalvelut
 - c. Tuetun työllistymisen palvelut
 - d. Monialainen yhteispalvelu
3. Tarvittaessa palvelutarpeen arvioinnin jälkeen asiakas laatii työllistymissuunnitelman, mikäli asiakkaalla ei ole voimassa olevaa suunnitelmaa. Järjestelmä voi laatia jo valmiiksi suunnitelmaehdotuksen, jonka asiakas hyväksyy tai hänen on laadittava täysin oma suunnitelma perustuen pal-

velutarpeen arvioinnin antamalla tiedoilla. Suunnitelmassa valitaan vähintään kaksi tehtävää, joista ainakin yksi on *Luen työnhakijan oikeudet ja velvollisuudet*.

Asiakkaan on laadittava Palvelutarpeen arviointi viimeistään kahden arkipäivän päästä työhaun aloittamisesta tai työnhaku päättyy automaattisesti. Suunnitelman määräpäivä määräytyy asiakkaan tilanteen mukaan, yleensä se on kuitenkin seitsemän arkipäivää.

Tarkoituksena on, että asiakas ilmoittaa Oma asiointissa itse työnhakuun ja asiakkuuteen liittyvät muutokset ja tarvittaessa tekee työhaun päättämisen. Syynä työhaun päättymiseen voi olla esimerkiksi työhön meno, äitiysloma, perhevapaa, opiskelun aloittaminen tai eläke. Muita työnhakuun liittyviä muutoksia voivat olla vapaaehtoistyö, työhaastattelut ulkomailla, sairausloma, yritystoiminta, vapausrangaistus ja ulkomaanmatka tai jokin muu syy.

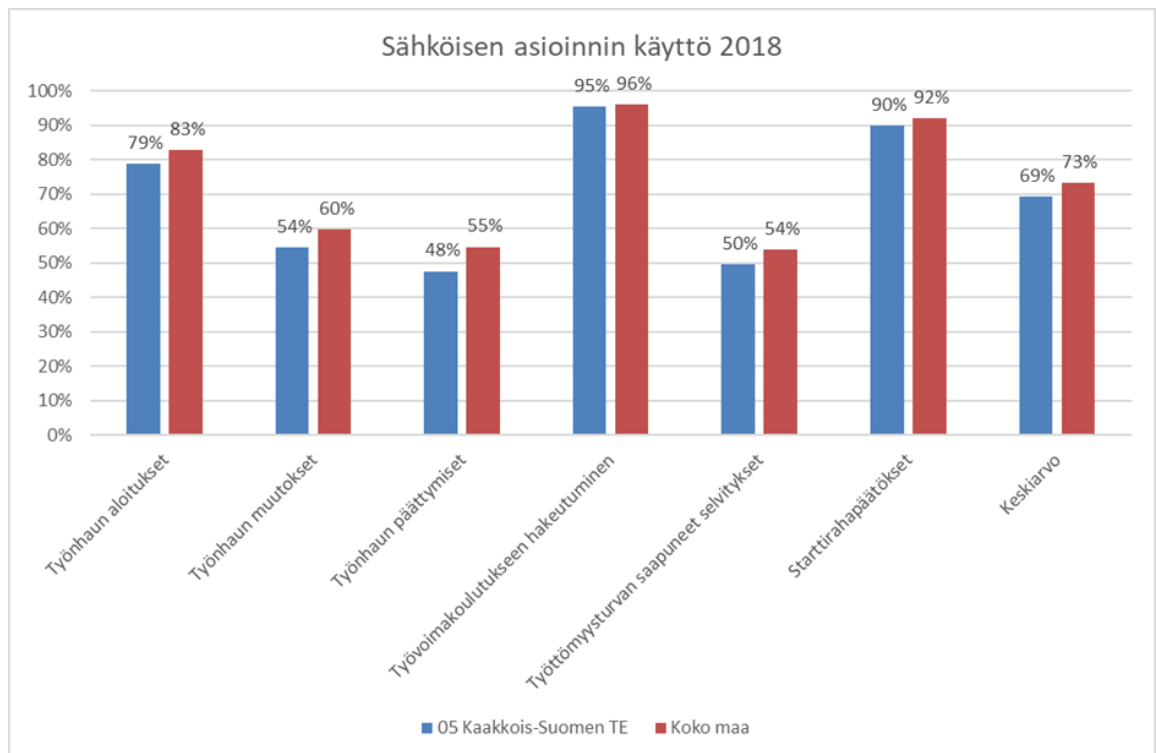
Asiakkaan kanssa voidaan sopia, että asiakas laatii oman työllistymissuunnitelman Oma asiointi -palvelussa tai hyväksyy asiantuntijan tekemän suunnitelman. Mikäli asiakas ei laadi suunnitelmaa tai ei hyväksy suunnitelmaa määräajassa, laaditaan tästä selvityspyynnö ja keskeytys työttömyysetuuden maksajalle Kelaan tai työttömyyskassaan, kunnes asia on selvitetty. Lisäksi asiakas ilmoittaa työllistymissuunnitelmassa sovittujen tehtävien toteutumisen palvelussa. Mikäli työtön asiakas ei ilmoita tehtävien toteutumisesta määräaikaan mennessä, järjestelmä lähettää automaattisesti selvityspyynnön, jossa selvitetään asiakkaan tehtävien toteutumista. Järjestelmä tekee myös maksajalle estävän automaattilausunnon, jolloin työttömyysetuuden maksatus keskeytyy, kunnes asiakas on selvittänyt asian. Vuonna 2018 prosentuaalisesti koko maassa jäätiin 42 % ilmoittamisasteeseen suunnitelmien ilmoittamisesta sähköisesti. Kaakkois-Suomessa ilmoittamisaste oli 41 %.



Kuva 2. Eniten sähköisesti ilmoitetaan suunnitelman toteutumisesta Varsinais-Suomen TE-toimistossa (50%) ja Satakunnan TE-toimistossa (53%) ja vähiten Pohjois-Pohjanmaan TE-toimistossa (33%) ja Lapin TE-toimistossa (35 %). (Työ- ja elinkeinoministeriön Qlikview –tilastosovellus)

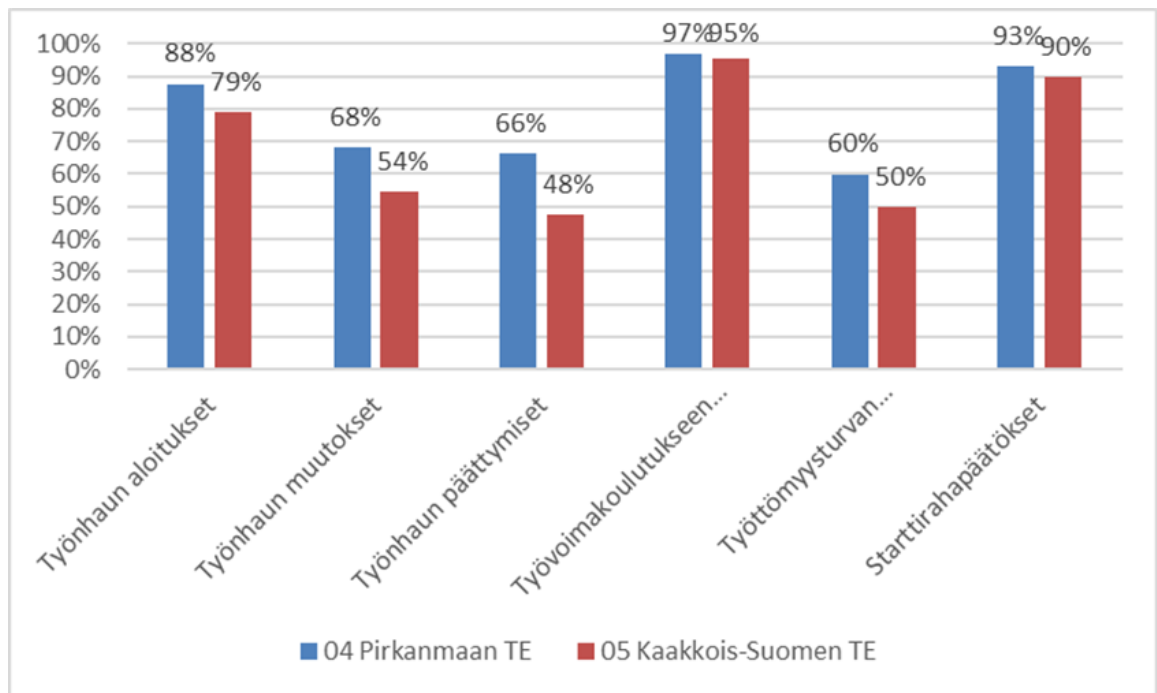
Asiakkaalle voidaan tehdä myös selvityspyyntöjä esimerkiksi tarjottuun koulutukseen tai työpaikkaan hakematta jättämiseen sekä yritystoiminnan aloittamisesta. Selvityspyyntöön voi vastata sekä paperilomakkeella, että sähköisesti. Sähköinen selvityspyyntö nopeuttaa käsittelyä. Asiakas voi myös seurata oman käsittelyn tilannetta Oma asiointi -palvelussa. Kaakkois-Suomen TE-toimistossa 50% asiakkaista teki vuonna 2018 selvityspyyntönsä sähköisesti.

Oma asiointissa haetaan myös työvoimakoulutuksiin ja starttirahaa. Kaakkois-Suomessa haetaan hyvin sähköisesti koulutuksiin ja starttirahaa, sillä sähköisen asiointin käyttö on koulutushauissa 95% ja starttirahassa 92%.



Kuva 3. Suurimmat erot sähköisessä asiointissa Kaakkois-Suomessa koko maahan verrattuna ovat työhaun muutoksissa ja työhaun päättymisissä. Pienin ero on työvoimakoulutukseen hakeutumisessa ja starttirahapäätöksissä. (Työ- ja elinkeinoministeriön Qlikview –tilastosovellus)

Vertailtaessa vuoden 2018 Kaakkois-Suomen TE-toimiston sähköistä asiointia Pirkanmaan TE-toimistoon erot sähköisen asioinnin käytössä muuhun Suomeen ovat suuremmat.



Kuva 4. Kaakkois-Suomen ja Pirkanmaan sähköisen asiointin erot vuonna 2018. Isoimmat erot ovat työnhaun muutokset, työnhaun päättymiset ja työttömyysturvan sähköisen asiointin käytössä. (Työ- ja elinkeinoministeriön Qlikview –tilasto-sovellus).

Asiointipalvelussa voidaan myös jättää yhteydenottopyynnön omalle vastuuvirkailijalle. Yhteydenoton etuina on se, että pyynnön voi jättää mihin vuorokauden aikaan tahansa eikä tarvitse odottaa puhelimessa. Lomalla olevan virkailijan yhteydenottopyyntöjä seuraa aina hänen lomasijainen, joka vastaa asiakkaan yhteydenottoon viiden arkipäivän kuluessa.

TE-palveluiden sivuilla on käytettävissä digitaalinen Asiointiapuri (TE-palvelut, asiointiapuri), joka ohjaa asiakasta eteenpäin. Asiointiapurista saa apua työtarjouksiin vastaamisesta, tietoa omasta työllistymissuunnitelmasta, kuinka ottaa yhteyttä TE-toimistoon tai opiskelusta työttömyyden ajalta.

Asiakkaiden palautteita Oma asiointista vuonna 2018 valtakunnallisesti (Työ- ja elinkeinoministeriön Qlikview –tilastosovellus):

- *Verkkopalvelu on vanhanaikainen, eikä palvele ketään. Jos asia on akuutti, virkailija täytyy tavoittaa. nyt niin ei käy.*
- *Verkkopalvelun käytettävyydessä on joitakin kummallisuuksia, toisinaan on vaikea löytää oikea tapa hoitaa asioita.*

- Verkossa päivien täyttö kysymykset harhauttavat työttömyys alkoi päättyi
- Asiointia mobiili laitteilla
- Jos oletetaan, että nettiin ilmoitetaan muutoksista, niin kehittääkää lama-ajan nettisivut 2018 vuoteen. Jatkuvia häiriöitä toiminnassa ja visuaalinen ilme vastenmielinen ja toiminnot surkeita. Vaikka kelakin tarjoaa ankeaa ilmettä, heidän sivut sentään toimivat ja ovat selkeitä käyttää.
- Kehittääkää ja selkeyttäkää verkkopalvelua, korvataa työntekijät roboteilla ja rakentakaa TE-toimiston tiloihin vaikka lasten puuhapuisto.
- Koin verkkosivut hieman vaikeakäyttöisiksi.
- Mahdollisuutta henkilökohtaiseen asiointiin. Asiakkaalle pitäisi myös ilmoittaa esim. tekstiviestillä, jos hänen pitää käydä kuittaamassa jotain sähköisessä järjestelmässä. Myös asiakkaalle tarvitaan selkeä ohjeistu, miten kuittaminen pitäisi tehdä (esim. 'rasti ruutuun-menetelmällä). Vapaamuotoisten vastausten kirjoittaminen on epäselvä systeemi.
- Sähköisen palvelun sujuvuutta (useissa palautteissa)
- Teidän tulisi erityisesti kehittää sähköistä asiointipalvelua (selkeys, useita palautteita).
- Verkkopalvelu on tuntunut jossain kohdin aika jäykältä. Varmaan yleisesti ottaen ihan hyvä, mutta minulle ei aina löytynyt sopivia vaihtoehtoja. Hieman ärsytti, kun esimerkiksi tein omaan suunnitelmaan täydennyksen, ja ohjelma vaati silti valitsemaan valikosta konkreettisen toimenpiteen, jolla ei ollut mitään tekemistä asiani kanssa.

Imatran toimipaikassa aloitettiin kokeiluluonteisesti syyskuussa vuonna 2018 Palvelut tutuiksi -info, jossa uusille asiakkaille kerrotaan TE-palveluista ja myöskin kerrotaan sähköisistä palveluista. Asiakaspalautteiden perusteella asiakkaat kokiivat sähköisen asioinnin osuuden hyödylliseksi. Syyskuusta 2018 joulukuuhun 2019 infoissa kävi 197 asiakasta. Info lopetettiin vuoden 2019 lopussa.

4 Sähköiset palvelut

Suurimmalle osalle suomalaisista sähköiset palvelut ovat jo tuttuja. Monet ovat tilanneet vaatteita, palveluita ja kodinkoneita Internetistä sekä käyttäneet esimerkiksi Kelan palveluita hakiessaan esimerkiksi asumistukea. Veroilmoitukset täytetään tai korjataan Verohallinnon omassa palvelussa. Jokainen suomalainen on jonkin viranomaistahon rekisterissä.

Sähköisen asioinnin määritelmänä voidaan pitää asian hoitamista tai tavaran hankkimista tietoverkossa. Tähän käytetään erilaisia tiedonsiirtomenetelmiä, joita voivat olla esimerkiksi sähköiset lomakkeet, sähköposti ja yleisimmin se tehdään kirjautumalla tietojärjestelmään. (Kansallisarkisto 2018). Valtiovarainministeriön mukaan (VM Linjaus 2018) Digitaalisella palvelulla tarkoitetaan *verkkosivua tai sovellusta, jonka avulla asiakas voi tehdä asiointiin liittyviä toimia, kuten viestinvälitystä, asiakirjojen toimittamista ja muita asioinnin edellyttämiä toimia. Sähköisellä asiointilla tarkoitetaan henkilön asemaan, oikeuksiin tai velvollisuuksiin liittyviä oikeus- tai muita toimia, jotka hoidetaan sähköisesti digitaalisen palvelun avulla (asiointipalvelu, sähköposti tai muu digitaalinen menetelmä).*

4.1 Julkishallinnon sähköiset palvelut

Julkisia palveluita ohjaa Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (15.3.2019/306). *Lain tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saataavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja.* Lakia sovelletaan myös julkisen sektorin digitaalisiin palveluihin. Laissa määritellään, miten ylläpito, turvallisuus, tietosuoja ja löydettävyyys varmistetaan sekä se, että palvelu on oltava avoinna myös muulloin, kuin asiointipisteiden aukioloaikoina. Viranomaisen on myös kerrottava, kuinka asiakas saa asiansa hoidettua mahdollisten käyttökatkojen aikana.

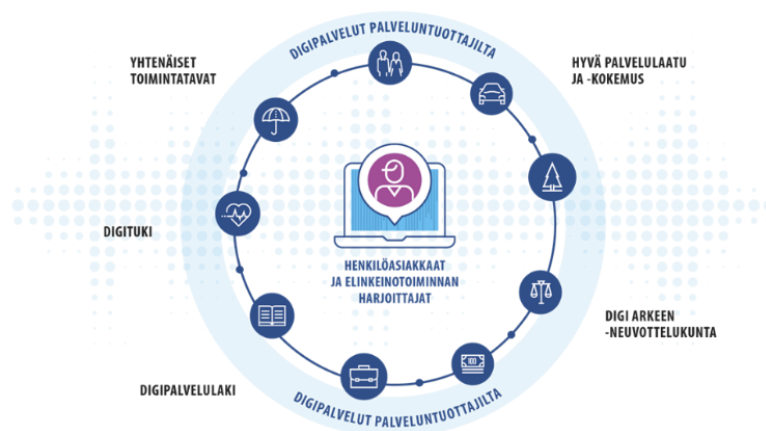
Lain 2 luvun 5§:ssä määritellään, että *Viranomaisen on tarjottava jokaiselle mahdollisuus toimittaa asiointitarpeeseensa liittyvät sähköiset viestit ja asiakirjat käyttäen digitaalisia palveluita tai muita sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä.*

Hallitus on 29.1.2018 kirjatussa linjauksessa (VM Linjaus 2018) määrittänyt digitaalisten palveluiden ja toimintatapojen tavoitetilän vuonna 2022. Siinä määritellään, että viranomaisten on tarjottava digitaaliset palvelut ensisijaisena vaihtoehtona kansalaisille. Yritysten sähköinen asiointi on velvoittava mutta kansalaisia ei vielä velvoiteta käyttämään sähköistä asiointia.

Julkisen sektorin sähköisten palveluiden tarkoituksena on, että kansalaiset ja yritykset voivat käyttää palveluja ajasta ja paikasta riippumatta. Julkisen sektorin sähköisen asiointin lisääntyminen tarkoittaa, että palvelutuotanto saadaan tehokkaammaksi ja verovarjoja säästyy. Sähköinen asiointi on oltava mahdollista 24/7 ja palvelu ei ole paikkasidonnainen. Palveluiden on oltava toimivat ja turvalliset sekä niitä on helppo käyttää. Viranomaisen tehtävänä on tehdä sähköinen asiointi houkuttelevaksi vaihtoehdoksi. Asiakkaalle on tarjottava helppokäyttöinen käyttöliittymä, selkeä palveluprosessi, sekä huolehdittava tietoturvasta ja -suojasta. (VM Sähköiset palvelut)

Valtiovarainministeriön Digitiekartassa 2019 – 2023 (VM Tiekartta) digitaalisella asiointipalvelulla tarkoitetaan, että asiointipalvelu on vuorovaikutteista, palvelu on ulkoisten asiakkaiden käytettävissä, palvelu alkaa digitaalisesti ja palvelussa on käytettävissä digitaaliset neuvontapalvelut ja botit. Tiekartan tavoitteena on, että julkinen hallinto panostaa digipalvelujen tarjontaan sekä myös tuottaa palvelut ensisijaisesti digitaalisena.

DIGISTÄ HALUTUIN JA KÄYTETYIN TAPA ASIOIDA



* Valtiovarainministeriön digitaalisen asiointipalvelujen tiekarttatyö, syyskuu 2019

Kuva 5. Digitiekartta 2019 – 2023 (VM Tiekartta)

Euroopan komission laatiman tutkimuksen mukaan (Digital government factsheet 2019) Suomessa käytetään digitaalisia palveluita yhteydenpitoon, tiedon etsintään, lomakkeiden lataamiseen ja täytettyjen lomakkeiden lähettämiseen huomattavasti Euroopan unionin muihin maihin verrattuna enemmän. Esimerkiksi tiedon etsinnässä Suomessa käytetään sähköisiä palveluita n. 80%, kun luku Euroopan Unionin maissa on n. 40 %.

Timo Voutilaisen mukaan (2009, 47) julkisen hallinnon sähköiset asiointipalvelut voidaan jakaa

- tieto- ja tiedottamispalveluihin (tietoa hallinnosta ja palveluista)
- asiakaspalveluihin ja kansalaisten osallistumispalveluihin (asiakas voi antaa palautetta sekä osallistua kehittämiseen)
- tiedonkeruupalveluihin (asiakas voi ilmoittaa lain edellyttämiä tietoja)
- vireillepanopalveluihin (voi saada sähköisen lomakkeen ja lähettää sen sähköisesti viranomaiselle)
- tietojärjestelmien välisiin tiedonvaihtopalveluihin (mahdollisuus saada tietoa toisesta viranomaispalvelusta ilman tietopyyntösovellusta)
- vuorovaikutteisiin sähköisiin asiointipalveluihin (asiakas voi kysyä neuvoa sähköisesti, tarkastella omia tietojaan, täyttää hakemuslomakkeita, jossa tiedot tulevat viranomaisjärjestelmästä, seurata oman asiansa käsittelyä ja saada päätös sähköisesti)

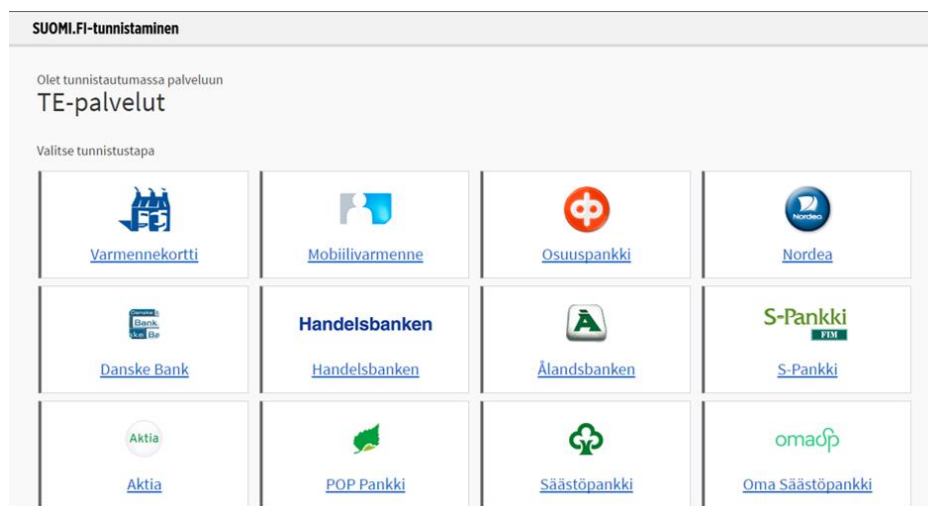
Kaikki julkishallinnon organisaatiot ovat velvoitettuja järjestämään sähköisen asiointin palvelut, mikäli heillä on siihen tekniset ja taloudelliset valmiudet. Kuitenkin asiakkaalle on järjestettävä mahdollisuus käyttää myös perinteisiä menetelmiä, esimerkiksi paperilomakkeita. Asiakas voi aina myös lähettää viranomaisille viestejä sähköisesti ja sähköpostiosoitteen suositus on muotoa kirjaamo@viranomai-nen.fi. Sähköinen allekirjoitus voidaan vaatia, kun asiakirja on allekirjoitettava henkilökohtaisesti, jolloin tietoturva ja tietosuoja on otettava huomioon (Kansallisarkisto 2018). Voutilaisen mukaan (2009, 256 - 257) sähköinen allekirjoitus todentaa allekirjoittajan henkilöllisyyden. Sähköisen allekirjoituksella on oltava seuraavat ominaisuudet: 1. allekirjoituksen on liityttävä allekirjoittajaan, 2. allekirjoi-

tuksen on yksilöitävä allekirjoittaja, 3. allekirjoituksen menetelmänä oltava sellainen, jonka allekirjoittaja voi pitää yksinomaisessa hallinnassa ja 4. tiedon muutokset on havaittava.

4.1.1 Tunnistautuminen

Laissa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (7.8.2009/617) määritetään vaatimukset sähköisestä tunnistautumisesta. Siinä määritetään mm. kuinka henkilötietoja voidaan käyttää ja tunnistusvälineen käyttöön liittyvät asiat. Laissa Digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) sähköistä tunnistautumista voidaan vaatia vain, jos palvelussa on salaisia tietoja, joita halutaan nähdä tai käyttää.

Suomi.fi-tunnistus on julkishallinnon asiointipalveluiden yhteinen tunnistuspalvelu ja palvelun tarkoituksena on mahdollistaa turvallinen sähköinen tunnistamisen. Suomi.fi-tunnistuksesta vastaa Väestörekisterikeskus. Yleisimmin käytetään tunnistautumista verkkopankkitunnuksilla mutta tunnistautuminen on mahdollista myös varmennekortilla tai mobiilivarmenteella. (Suomi.fi)



Kuva 6. Eri tunnistautumistavat julkishallinnon palveluun (TE-palvelut, tunnistautuminen)

Vuonna 2019 on tullut käyttöön eIDAS (Electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market), jolloin EU-maan kansalainen voi tunnistautua toisen maan julkisiin palveluihin. EU-maiden ulkopuolelta mukaan tulevat vielä Islanti, Norja ja Sveitsi. Saksa, Italia ja Viro ovat ensimmäiset

maat, joiden omilla tunnistusvälineillä voi tunnistautua suomalaisiin asiointipalveluihin. Suomalaiset eivät voi vielä tunnistautua eIDAS-tunnistuksella toisen maan palveluihin, koska suomalaisia tunnistautumispalveluita ei ole vielä notifioitu. Suomalaisiin palveluihin tunnistautuminen ilman suomalaista henkilötunnusta muodostuu ongelmalliseksi, koska järjestelmät ovat rakennettu henkilötunnuksen lähtökohdista. Näin ollen kaikki palvelut eivät ole vielä käytössä eIDAS-käyttäjille (Väestörekisterikeskus)

4.1.2 Saavutettavuus

Lain digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (Digipalvelulaki 306/2019) 3 luvun 7 §:ssä määritetään saavutettavuusvaatimukset ja niiden täyttäminen: *Palveluntarjoajan on varmistettava digitaalisten palvelujensa sisältöjen havaittavuus ja ymmärrettävyys sekä käyttöliittymien ja navigoinnin hallittavuus ja toimintavarmuus saavutettavuusvaatimusten mukaisesti.* Laki julkisen sektorin verkkosivustojen saavuttavuudesta tuli voimaan 1.4.2019. Lain mukaan julkiset verkkopalvelut on toteutettava niin, että jokainen voi niitä käyttää ja kukaan ei jää saavutettavuuden ulkopuolelle. Lain tarkoituksena on luoda minimitason vaatimukset ja parantaa digitaalisten palveluiden laatua (VM saavutettavuus)



Kuva 7. Saavutettavuusperiaatteet (VM saavutettavuus)

Saavutettavuuslaissa (3 luku 9 §) määritetään myös, että palveluntarjoajan on pidettävä verkkosivustollaan saavutettavuusseloste, jossa palveluntarjoajan on mm. kerrottava, mitkä palvelun osat eivät täytä saavutettavuusdirektiiviä. Palvelun käyttäjällä on mahdollisuus tehdä palvelusta kantelu tai selvityspyyntö. Te palveluiden saavutettavuusseloste on julkaistu osoitteessa <https://ohje.te-palvelut.fi/hloasiakas/fi/saavutettavuusseloste>. Selosteen mukaan sivusto täyttää vaatimukset vain osittain ja sivustolla kerrotaan, mitkä osuudet eivät ole saavutettavia. Sivustolla mainitaan, että saavutettavuusdirektiivin mukaisesti sivuston on oltava saavutettava 23.9.2020 mennessä. Sivustolla myös ohjeistetaan, miten ja mihin asiakas voi olla yhteydessä sivuston vaikeakäyttöisyydestä ja mihin osoitteeseen voi laatia selvityspyynnön.

5 Sähköisen asiainnin käytön esteet

Digitaalinen kuilu on digitaalisuuden luomaa eriarvoisuutta. Vuosituhannen vaihteessa asiaa selvitettiin ensimmäisen kerran ja silloin arvioitiin, kenellä on mahdollisuus käyttää internetiä. Myöhemmin asiaa on tutkittu enemmän ja tutkimuksen kohteeksi on otettu myös eri ihmisryhmiin kohdistuvat digitaidot. Vanhempien ihmisten on esimerkiksi hankalampaa oppia digitaitoja, kuin nuorien. Digitaitojen osaamattomuus voi vaikuttaa ihmisten arkeen ja lisää eriarvoisuutta, sillä digitaidot ovat tulevaisuudessa kansalaistaito. Esimerkiksi Tanska on määrittänyt lainsäädännön, että kaikkien kansalaisten on oltava digikansalaisia. Mikäli tanskalainen ei halua käyttää sähköisiä palveluita, on siihen haettava erikseen lupa. (Saari, E. 2019)

Digitalisaatio joko lisää yhdenvertaisuutta, tai polarisoi suomalaisia. Mikäli kansalainen ei osaa, pysty tai ei uskalla käyttää digitaalisia palveluita, on mahdollista jäädä monen palvelun ulkopuolelle ja tämä taas lisää digisyrjäytymistä. Digitaaliset palvelut voidaan nähdä hankalina käyttää ja mikäli voimavaroja ei ole, ei myöskään ole halua oppia digitaalisten palvelujen käyttämistä. Tästä kierteestä voi olla hankalaa päästä pois. Myöskin pienituloiset voivat digisyrjäytyä, mikäli ei heillä ei ole varaa laitteistoon. Digi arkeen neuvottelukunnan mukaan selkokieli-

syydestä on hyötyä verkkoasioinnissa, sillä esimerkiksi nuorilla, maahanmuuttajilla ja ikäihmisillä voi olla kognitiivisia ongelmia kielen hahmottamiseen. (VM 2019:23)

Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2017 Kansalaisten kokemukset ja tarpeet -raportissa (Aalto ym. 2017, 35) verrattiin asiakkaiden sähköisen asioinnin käytön esteitä vuosina 2014 ja 2017. Suurimmat esteet käytölle olivat palveluun liittyvät huolet sähköiseen asiointiin. Esimerkiksi tietoliikenteeseen liittyvät ongelmat olivat vain 9%. Eniten palveluihin liittyvät ongelmat koskivat mm.

- Henkilökohtaista tapaamista ei voi korvata sähköisellä yhteydenotolla (v. 2014 63% ja v. 2017 68%) N=4112
- En usko saavani hyvää hoitoa tai palvelua, jos en tapaa ammattilaista kasvokkain (v. 2014 38% ja v. 2017 39%) N=4083

Asiakaskyselyssä tuli myös esiin, että asiakkaat eivät luota henkilötietojen salaspitoon (v. 2014 29% ja 2017 32%, N=4043) ja käyttöehdot ovat epäselvät ja liian pitkät (v. 2014 42% ja v 2017 46%).

Tutkimuksen tuloksena huomattiin, että koulutuksella, asuinpaikalla ja äidinkielellä oli ollut merkitystä, miksi sähköistä asiointia ei haluttu käyttää. Internetiä kuitenkin käytti 86 – 88% väestöstä. Tutkimuksessa todettiin, että sähköinen asiointi vähensi perinteisiä yhteydenottoja, joka säästi rahaa ja henkilökunnan aikaa. Asiakas on pystynyt tarkastelemaan itse omia laboratoriotuloksiaan, varaamaan aikoja ja muuttamaan aikavarauksiaan. Lisäksi pitkäaikaissairaat (esimerkiksi diabeetikot) ovat voineet lähettää omia mittaustuloksiaan järjestelmään. (Aalto ym. 2017 42 – 44)

Taulukko 3 Samaa mieltä esteistä 2017 ja muutos vuodesta 2014

		Samaa mieltä 2017 (1+2)	Samaa mieltä 2014 (4+5)	Erotus 2017-2014
Asennoituminen/ mahdollisuus esteenä	(9) sähköiset palvelut eivät tuota minulle mitään hyötyä (n=4048)	16 %	17 %	-1 %
	(2) minulla ei ole riittäviä taitoja sähköisten palveluiden käyttämiseen (n=4161)	22 %	18 %	4 %
	(8) sähköinen asiointi ei kiinnosta minua (4116)	24 %	22 %	2 %
	(1) minulla ei ole käytössäni henkilökohtaista tietokonetta ja Internet-yhteyttä (n=4142)	15 %	13 %	2 %
	(10) sähköisiä palveluita ei tarvita, koska voin olla yhteydessä ammattilaisiin puhelimitse soittotaukoina (n=4084)	23 %	20 %	3 %
	(3) tietoliikenneyhteydet ovat liian heikot alueellani (n=4019)	9 %		9 %
	(4) sähköiset palvelut ovat vaikeakäyttöisiä (n=4090)	28 %	19 %	9 %
	(5) en saa sähköistä palvelua omalla äidinkielelläni (n=4000)	7 %	6 %	1 %
	(22) tarvitsemani sähköiset palvelut eivät ole esteettömiä minulle esim. näkövamma vuoksi (n=3928)	8 %	40 %	-32 %
Sähköisten palveluiden laatu esteenä	(14) ei-lääketieteelliset kohdat hoidossani jäävät taustalle, jos en tapaa palveluntuottajaa kasvokkain (n=4045)	44 %	34 %	10 %
	(13) henkilökohtaista tapaamista ei voi korvata sähköisellä yhteydenotolla (n=4112)	68 %	63 %	5 %
	(11) en usko saavani hyvää hoitoa tai palvelua, jos en tapaa ammattilaista kasvokkain (n=4083)	39 %	38 %	1 %
	(15) en voi olla varma, että virheet esim. lääkityksessä vältetään (n=4052)	39 %	34 %	5 %
	(12) sähköiset palvelut hidastavat palveluun pääsemistä ja hoito- tai palveluprosessia (n=4023)	14 %	15 %	-1 %
Luottamus sähköiseen asiointiin esteenä	(19) en luota siihen, että henkilötietoni pysyvät salassa nimettömissä yhteydenotoissa (n=4043)	32 %	29 %	3 %
	(16) minua huolestuttaa henkilökohtaisten tietojeni turvallisuus (n=4058)	34 %	32 %	2 %
	(17) en luota sähköisen palvelun tuottajiin (huijatuksi joutumisen mahdollisuus) (n=4053)	24 %	23 %	1 %
	(18) käyttöehdot ovat epäselvät ja liian pitkät ("olen lkenut ja hyväksyn nämä ehdot") (n=4016)	46 %	42 %	4 %
Palvelujen ja tuen saatavuus esteenä	(7) en saa mistään apua teknisen ongelman sattuessa (n=4038)	20 %		20 %
	(21) sähköisiä palveluja on vaikea löytää (n=3994)	24 %	22 %	2 %
	(6) en ole saanut tukea sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalveluiden käyttöön (n=4026)	26 %		26 %
	(20) tarvitsemani palvelut eivät ole saatavilla sähköisesti (n=4008)	19 %	25 %	-6 %
	(23) en pysty asioimaan toisen puolesta sähköisesti, vaikka se olisi tarpeen (n=3944)	25 %	26 %	-1 %

Kuva 8. Sähköisen asioinnin käytön esteet (Aalto ym., 35)

Tilastokeskus julkaisee vuosittain väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttöön liittyviä tilastoja (Tilastokeskus). Tutkimuksen mukaan 18 – 89 -vuotiaat suomalaiset käyttivät vuonna 2018 89% käytti internetiä ja 76% myös useita kertoja päivässä. Yleisimmin internetiä käytetään matkapuhelimella (75%).

	Pankkiasioiden hoitamiseen	Työn etsimiseen, työpaikka hakemuksen lähettämiseen	Omien tavaroiden, tuotteiden ja palveluiden myyntiin	Käytettyjen tavaroiden ostamiseen
16-24v	83	56	23	28
25-34v	97	43	33	45
35-44v	98	36	48	54
45-54v	94	26	29	36
55-64v	89	13	16	22
65-74v	70	1	12	10
75-89v	35	0	2	3
Opiskelija	81	56	20	26
Työllinen	96	28	34	40
Eläkeläinen	59	1	9	10
Perusasteen koulutus	61	23	15	19
Keskiasteen koulutus	89	25	27	34
Korkea-asteen koulutus	96	27	30	34
Pääkaupunkiseutu	92	34	26	30
Suuret kaupungit	84	29	28	32
Muut kaupunkimaiset kunnat	82	23	24	28
Taajaan as/maaseutum. kunnat	77	19	21	31
Miehet	84	24	24	30
Naiset	83	26	25	29
Kaikki	83	25	25	30

Kuva 9. Internetin eri palveluiden käyttö iän, koulutustaustan, asuinpaikan ja sukupuolen mukaan. Tilastokeskuksen tekemän tutkimuksen mukaan (Tilastokeskus, palveluiden käyttö) internetiä käyttää palveluiden käyttöön vuonna 2018 83% väestöstä. Tarkasteltaessa tarkemmin huomataan, että sukupuolten välillä ei ole mainittavaa eroa. 25 – 54 -vuotiaat käyttävät eniten internetiä palvelujen käyttöön. Korkeasti koulutetut käyttävät internetiä palvelujen käyttämiseen enemmän kuin perusasteen koulutuksen suorittaneet. Myös asuinpaikalla on merkitystä: pääkaupunkiseudun asukkaat käyttivät huomattavasti enemmän internet-palveluja, kuin maaseudulla asuvat. Työpaikkojen hakemiseen ja työpaikkahakemuksen tekemiseen 25 – 34 -vuotiaat olivat ahkerin käyttäjäryhmä (43%). Ikäryhmässä 55 – 64 -vuotiaat vain 13% haki työpaikkoja tai täytti työpaikkahakemuksen internetissä.

	Hakenut tietoja viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien internetsivuilta	Hakenut internetistä virallisen lomakeen täyttääkseen sen	Lähettänyt täytetyn virallisen lomakkeen internetin kautta
16-24v	85	75	66
25-34v	88	82	81
35-44v	92	83	81
45-54v	82	67	68
55-64v	72	61	59
65-74v	50	37	34
75-89v	19	14	13
Opiskelija	88	78	68
Työllinen	85	75	73
Eläkeläinen	40	31	29
Perusasteen koulutus	49	40	37
Keskiasteen koulutus	75	64	62
Korkea-asteen koulutus	89	79	77
Pääkaupunkiseutu	84	72	71
Suuret kaupungit	76	67	64
Muut kaupunkimaiset kunnat	69	59	57
Taajaan as/maaseutum. kunnat	63	54	51
Miehet	71	62	60
Naiset	73	62	59
Kaikki	72	62	59

Kuva 10. Sähköisten viranomaispalveluiden käyttö iän, koulutustaustan, asuinpaikan ja sukupuolen mukaan. Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan vuonna 2018 (Tilastokeskus, viranomaispalveluiden käyttö) voidaan havainnoida, että varsinkin koulutustaustalla ja asuinpaikalla on merkitystä sähköisten viranomaispalveluiden käytössä: Koulutetut ja pääkaupunkiseudulla asuvat olivat suurin käyttäjäryhmä. Suurin ikäryhmä, joka käyttää viranomaispalveluja on 35 – 44 -vuotiailla. Miesten ja naisten välillä ei ollut mainittavaa eroa.

6 Asiakaspalvelu ja viestintä

Palvelualalla on huomioitava palvelun erityispiirteet, koska palvelu on aineetonta. Palvelua myydään eri tavalla kuin tavaroita, koska palvelua ei voi koskettaa tai havainnoida aisteilla. Asiakas kuitenkin yrittää saada tietoa palvelun laadusta, mikäli palvelu ei ole ennestään tuttu. Palvelu on prosessi, jotka ovat erilaisia toimintoja tai toimintasarjoja. Palvelun tarkoituksena on saada ratkaisu asiakkaan ongelmaan ja erilaisten ratkaisujen esittäminen on palveluyrityksen markkinointia. Palvelu on näkymätöntä ja asiakkaan saattaa olla vaikea ymmärtää sen hyötyjä. Näin ollen asiakas kiinnittää huomiota tekijään ja kiinnittää huomiota palvelun näkyviin asioihin, kuten asiakaspalvelijaan, esitteisiin tai yrityksen tiloihin. (Viitala 2013, 123 – 124)

Asiakaskokemus koostuu kohtaamisista, mielikuvista ja tunteista, joka syntyy yrityksen toiminnoista. Asiakas kohtaa yrityksen erilaisilla välineillä, kuten henkilökohtaisesti, puhelimella, sähköpostilla, verkkosivuilla, sosiaalisessa mediassa, rekrytointitapaamisissa ja riitatilanteissa. Näillä tilanteilla on merkitystä, millaisen kuvan asiakas saa yrityksestä ja asiakas tekee alitajuisesti oman päätöksen asiakaskokemuksesta. (Viitala 2013, 125).

Valtion viraston imago ohjaa asiakkaan käyttäytymistä. Mikäli asiakkaan asenne virastoa kohtaan on jo valmiiksi vihamielinen, voi olla haastavaa muuttaa tätä asennetta. Asiakas on ehkä kuullut muilta, lukenut internetistä tai lehdistä huonoja kokemuksia asiakaspalvelusta. Asiakas saattaa tehdä omia päätelmiä asioista, vaikka hänellä ei ole asiasta vielä mitään omakohtaista tietoa. Tämä näkyy käytännössä, että asiakas on haluton käyttämään sähköistä asiointia, koska on kuullut esimerkiksi naapurilta, että palvelua on hankala käyttää. Näin ollen viraston on mietittävä palvelua laadittaessa, millaista mielikuvaa se esittää asiakkaalle. Viraston tarjottaessa myönteistä ja persoonallista palvelua, voidaan keskustelua käydä puolin ja toisin. (Pesonen ym. 2002, 90)

Sähköisen asioinnin käytön kehittäminen on kaikkien julkisten toimijoiden ensisijainen kehittämiskohde. Asiakaspalvelun tavoitteena on tiedon saavutettavuus ja asiakkaan käyttäytymistottumusten muuttaminen. Sähköisen asioinnin käyttö tuo organisaatioon kustannussäästöjä ja 20/80 -sääntö sopii myös verkkoasiointiin:

20 prosentin tietomäärä ratkaisee asiakkaiden ongelman 80 prosenttisesti. (Pesonen ym. 2002, 129)

Markkinointiviestinnällä voidaan asiakkaille jakaa tietoa eri kanavia pitkin. Asiakaslähtöinen viestintä on digitaalista, joita voi olla esimerkiksi erilaiset sosiaalisen median yhteisöpalvelut. Välineitä voivat olla verkkosivut, sähköinen suoramarkkinointi, blogit, keskustelufoorumit ja sosiaalisen median kanavat. Markkinointiviestinnän tarkoituksena on 1. Jakaa tietoa yrityksestä, jolla on tarkoitus korvata vanhaa tietoa, korjata väärää tietoa ja epävarmuuden vähentäminen. 2. Asenteiden muuttaminen tiedon avulla. Tällä on tarkoitus vähentää ennakkoluuloja, luoda uusia mielikuvia tai vahvistaa mielikuvia. 3. Käyttäytymiseen vaikuttaminen, jolloin on mahdollista saada asiakas aktivoitumaan (Viitala ym. 2013, 116 - 117)

Kaakkois-Suomen TE-toimistoissa asiakasta palvellaan sähköisesti osoitteessa www.te-palvelut.fi. Lisäksi käytössä ovat myös omat sosiaalisen median kanavat Youtube, Facebook, Instagram ja Twitter. Youtube-kanavalla julkaistaan infoa ja ohjevideoita sähköisten asiainnin käytöstä. (TE-Palvelut, Kaakkois-Suomi)

7 Sähköisen asiainnin käytön kehittäminen

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kuinka sähköisen asiainnin käyttöä voidaan kehittää Kaakkois-Suomen TE-toimistossa ja mitä keinoja siihen voitaisiin käyttää, jotta käyttäminen tehostuisi. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, ja valintaa voidaan perustella, koska laadullinen tutkimus mahdollistaa monenlaiset tarkastelut ja myös antaa vapauden vaihtaa näkökulmaa (Alasuutari 2011, 84). Laadullisen tutkimuksen piirteitä on, että ihmistä suositaan tiedon keruussa, jolloin luotetaan havaintoihin ja keskusteluihin. Näin tutkittavien näkökulmat vaikuttavat tutkimukseen. Laadullisen tutkimuksen yksi ominaispiirre on, että haastateltavat valitaan huolella tarkoituksenmukaisesti eli ei käytetä satunnaisotantaa. Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana ei ole teorian testaaminen, vaan aineiston tarkastelu. Laadullisen tutkimuksen etuna on myös se, että tutkimussuunnitelmaa voidaan muuttaa olosuhteiden muuttuessa. (Hirsjärvi ym. (a) 1997, 164)

Tutkimus koostui haastatteluista 3 kpl (Liite 2), sähköpostihaastattelusta ja kyse-lystä (Liite 1). Haastattelut tein eri toimipisteistä ja eri tehtävissä olevilta asian-tuntijoilta ja palvelupäälliköiltä, joiden arvioin tietävän hyvin, kuinka sähköistä asi-ointia voitaisiin kehittää. Haastatteluiden etuna on, että haastateltava voi tuoda omat mielipiteensä vapaasti. Lisäksi tutkimuksen alussa oli vaikea tietää, mihin suuntaan tutkimus johtaa, joten haastattelu oli hyvä keino saada erilaisia vas-tauksia. Haastateltavien vastauksia pystyi myös hyvin tarkentamaan. (Hirsjärvi ym. (b). 2014, 35). Hirsjärven mukaan (2014, 58 - 59) suositellaan, että haasta-teltavia olisi 15. Haastattelut voi kuitenkin lopettaa, kun saavutetaan saturaatio, jolloin haastateltavat eivät enää anna uutta tietoa.

Tutkimushaastattelut tehtiin teemahaastatteluna. Teemahaastattelun etuna on, että haastattelu voi kulkea vapaasti ja kysymykset eivät sido haastattelua. Haas-tattelu etenee teemojen mukaan ja näin tutkittava saa vapaasti kertoa asiaansa ja näin myös ihmisten tulkinnat saavat merkityksen. (Hirsjärvi ym. (b). 2014, 48). Teemahaastattelussa kysymysten ei tarvitse olla samassa järjestyksessä eri haastateltaville. Tutkimuksen teemat liittyvät viitekehykseen ja tutkimusongel-maan (Tuomi ym. 2002, 88). Teemat tässä tutkimuksessa olivat asiakaspalvelu, viestintä, Oma asioinnin kompastuskivet ja lisäksi haastateltavat saivat vielä ker-toa vapaasti omia kantojaan teemojen ulkopuolelta.

Haastatteluiden kokonaiskesto oli 2 tuntia 20 minuuttia. Haastattelut tehtiin Sky-pellä, jotka nauhoitettiin ja litteroitiin. Litteroinnit kirjoitettiin kahden päivän sisällä haastattelusta. Haastattelut suoritettiin 25.10. – 4.11.2019. Pirkanmaalta toivot-tiin kysymykset sähköpostilla ja niissä käytettiin samoja teemoja.

Tämän lisäksi verkkoneuvojille lähetettiin kysely sähköpostilla. Kyselyn etuna on, että näin voidaan kerätä laajempi tutkimusaineisto sekä siinä voidaan kysyä mo-nia asioita. Kaikki kysymykset (lukuun ottamatta taustakysymystä) olivat avoimia kysymyksiä. Näin vastaaja pystyy vastaamaan kysymyksiin omin sanoin ja kysy-mys ei ehdota jo valmiiksi vastausta kysymykseen. (Hirsjärvi ym. (a). 1997, 195, 201)

Kysely verkkoneuvojille tehtiin 10.10.2019 – 18.10.2019 käyttäen Webropol-järjestelmää. Lisäksi muistutin kyselystä vielä Skype-kokouksessa 18.10.2019. Kysely lähetettiin kaikille alueen 14 verkkoneuvojalle Kymenlaaksossa ja Etelä-Karjalassa. Kyselyyn vastasi 9 verkkoneuvojaa, kolme Kymenlaaksosta ja kuusi Etelä-Karjalasta ja vastausprosentti oli 64. Taustakysymyksenä oli vain alue, jossa verkkoneuvoja työskentelee. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää, mitä mieltä verkkoneuvojat olivat sähköisestä asioinnista. Verkkoneuvojilla on ensi käden tieto siitä, miten sähköistä asiointia käytetään, koska asiakkaat tulevat hyvin usein TE-toimiston asiakaspalveluun selvittämään tilannettaan.

7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Kaikissa tutkimuksissa yritetään arvioida, kuinka luotettava tutkimus on (Hirsjärvi ym. 231 – 232). Tutkimuksen kohteena oli selvittää, millä keinoin sähköisen asiointin käyttöä voidaan kehittää Kaakkois-Suomen TE-toimistossa ja tässä tutkimuksessa saatiin hyvin tietoa siitä, mitä keinoja tähän olisi hyvä käyttää. Mielestäni sain hyvin monipuolisesti kerättyä aineistoa Skype-haastatteluilla, sähköpostihaastattelulla ja kyselyllä. Näin sain hyvin erilaisia katsontakantoja ja ajatuksia tuotua esiin. Myöskin aineiston määrä oli riittävä ja kun saturaatio saatiin täyteen, päätin lopettaa haastatteluiden teon. Tutkimuksen tulkinat tein myös koko aineistosta ja mitään ei jätetty pois. Käytin tutkimuksessa paljon suoria lainauksia sekä kyselystä, että haastatteluista, jotta tutkimukseen saatiin tutkittavien kohteiden ajatuksia ja kehittämisehdotuksia.

7.2 Pirkanmaan TE-toimisto

Heti tutkimuksen alussa heräsi kysymys, miksi Pirkanmaalla käytettiin sähköistä asiointia huomattavasti enemmän, kuin Kaakkois-Suomessa. Tähän ongelmaan tuli vastauksia asiantuntija Jenni Tuoresjärveltä ja palveluesimies Maarit Lintiseltä ja he antoivat myös luvan nimen julkaisemiseen. Heidän toiveestaan esitin kysymykset sähköpostitse. Taustatietona minulla jo oli, että aulapalvelut oli siellä ulkoistettu, toisin kuin Kaakkois-Suomessa. Ulkoistetussa aulapalvelussa palveluneuvojalla ei ole pääsyä asiakasjärjestelmään (URA), joten Pirkanmaalla paikalle tuleva asiakas ohjataan käyttämään sähköistä palvelua. Vastauksista tuli ilmi, että asiakkaalla on mahdollisuus poikkeustapauksissa esimerkiksi aloittaa

työnhaku paperilomakkeella, mikäli asiakkaalla ei ole pankkitunnuksia, ei ole Suomen kansalainen tai tarvitsee erityistä tukea työnhaun aloittamiseen. Asiakkaalla on mahdollisuus saada sähköisen asioinnin neuvontaa työnhaun ohjaajilta, joka on hankittu ostopalveluna.

Pirkanmaalla sähköinen asiointi on mukana kaikessa viestinnässä. Maarit Lintisen mukaan *sähköistä asiointia käsitellään kaikissa työnhaun valmennuksissa ja sähköisessä palvelutiedotteessa. Se on asiakkaan tärkein kanava, joka mahdollistaa asioinnin ajasta ja paikasta riippumatta. Sähköinen asiointi huomioidaan kaikessa asiakaspalvelussa (markkinointi esim. puhelimitse ja kasvokkain) ja asiakasviestinnässä (kutsut, palvelutiedotteet, lomakkeet). Aikavarauksella keskitytään yleensä muihin työnhaun teemoihin ja sähköisen asioinnin apua saa usein aikavarauksen jälkeen työnhaun ohjaajilta* (Jenni Tuoresjärvi). Lisäksi Pirkanmaalla saavat tietoa sähköisen asioinnin käytöstä: *Kuinka hyödynnän uusia digitaalisia palveluita* -valmennuksessa (TE-Palvelut, Pirkanmaa). Sähköistä asiointia koulutetaan myös muissa sähköistä työnhakua käsittelevissä teemavalmennuksissa. *Kuinka hyödynnän uusia digitaalisia palveluita* -valmennus käsittelee mm. julkisia digitaalisia palveluita, kuinka palveluita voi hyödyntää työnhaussa ja kuinka palvelut helpottavat arkea. Valmennuksessa käydään läpi myös Oma asiointi -palvelua ja mitä kaikkea asioita siellä voi hoitaa. Valmennuksessa asiakas saa myös tietoa, kuinka laaditaan oma työllistymissuunnitelma, miten suunnitelmaa toteutetaan, miten voi jättää yhteydenottopyynnön, Suomi.fi:n mahdollisuudet ja Työmarkkinatorin käyttäminen. Valmennus on webinaari, johon voi osallistua mistä tahansa ja millä laitteella tahansa. Valmennus on tarkoitettu ensisijaisesti pirkanmaalaisille mutta valmennusta striimataan myös Uudellemaalle, mikäli paikkoja jää valmennuksesta. Valmennukseen mahtuu 200 osallistujaa. Chatissa on myös mahdollisuus esittää kysymyksiä kouluttajalle (TE-palvelut, Pirkanmaa).

Pirkanmaalla on myös hyvin panostettu viestintään. *Viestintä huomioi sähköistä asiointia myös työnhaun alkuvaiheessa asiakkaalle lähetettävän tiedotteen kautta (tiedotteen linkki lähetetään uusille työnhakija-asiakkaille) sekä kahden viikon välein sähköpostitse lähetettävän palvelutiedotteen avuin. Sähköisestä asioinnista tehdään myös muuta viestintää esim. somen kautta.* (Jenni Tuoresjärvi).

Sähköisessä aloituskirjeessä asiakkaalle on kerrottu, miten asiakas voi hoitaa sähköisesti asioitaan, tietoa työttömyysetuudesta, lausunnoista ja työtarjouksista sekä hyödyllisiä linkkejä. Pirkanmaan TE-toimiston sivuilta voi tilata itselleen sähköisen palvelutiedotteen omaan sähköpostiinsa. Palvelutiedotteissa on ajankoh- taista asiaa esimerkiksi sähköisestä asioinnista, erilaisista työnhakutapahtu- mista, rekry-koulutuksista työvoimakoulutuksista ja yrittäjyydestä.



Sotetreffeiltä löydät sote-alan työpaikkoja

Postin lakon vuoksi paperipostimme ei kulje 11. – 24.11.2019

Kuva 11. Kuvakaappaus Pirkanmaan TE-toimiston sähköisestä tiedotteesta. (Sähköinen asiointitiedote 21/2018)

Toimintakulttuurin kehittäminen ja sitouttaminen ovat tärkeässä roolissa, kun läh- detään viemään suurta muutosta läpi organisaation ja tässä Pirkanmaalla ainakin lukujen valossa on onnistuttu erinomaisesti: *Meillä on jo vuosia sitten aloitettu kehittämään toimintakulttuuria näiden sähköisten palveluiden lanseeraamisessa sekä henkilöstölle, kumppaneille ja asiakkaille ja sen työn tuloksena käyttöas- teemme on nyt niin hyvä kuin se on. Sähköinen asiointi on tätä päivää* (Maarit Lintinen)

Sosiaalisen median kanavista Pirkanmaalla käytössä ovat Facebook, Instagram, LinkedIn ja Youtube (Pirkanmaan TE-palvelut)

7.3 Kysely verkkoneuvojille

Kyselyn liitteenä lähetettiin kuva, josta näkee, kuinka sähköisen asioinnin käyttö eroaa Kaakkois-Suomessa ja Pirkanmaalla ja verkkoneuvojaa pyydettiin pohti- maan erojen syitä. Lisäksi kysyttiin, miksi asiakas ei halua/voi käyttää verkkoasi- ointia, kuinka sähköistä asiointia voitaisiin kehittää, olisiko sähköisen asioinnin

infoista hyötyä asiakkaille, olisiko parempi järjestää infot yksilö- vai ryhmämuotoisena, olisiko verkkoneuvoja valmis järjestämään sähköisen asioinnin infoja ja mikä asiakasryhmä hyötyisi eniten infosta.

7.3.1 Kaakkois-Suomen ja Pirkanmaan sähköisen asioinnin erot

Kysymys 1. Kysymykseen, mistä erot Kaakkois-Suomen ja Pirkanmaan välillä voisivat johtua. Yksi vastaaja ilmoitti, että ei tiedä. Verkkoneuvoja saattoi ottaa kantaa useampaan ryhmään. Ryhmittelin vastaukset eri teemoihin, joista saatiin viisi erilaista ryhmää. Eniten vastauksia tuli epäily suuremmasta maahanmuuttajamäärästä Kaakkois-Suomessa sekä moni tiesi myös aulapalvelun ulkoistamisesta Spring Houselle. Ulkoistamisessa pohdittiin mm. sitä, että miten ulkoistaminen vaikuttaa asiakastytytyväsyyteen. Myös asiakasjakauman vaikutus oli yhtenä tekijänä. Vastauksissa tuli ilmi, että asiakkaiden tietotekniikkataidoissa on parantamisen varaa ja myös ikä ja sosiaalinen tausta voivat vaikuttaa asiaan. Kaakkois-Suomessa asioinnin helppous on myös yhtenä vaikuttavana tekijänä. Aulaan tullaan hoitamaan kaikki työnhaun muutokseen liittyvät asiat, vaikka ne voisi hoitaa myös verkossa. Yhdessä vastauksessa pohdittiin sitä, että asiakkaat eivät käytä sähköistä asiointia, koska vastuuvirkailija haluaa tehdä itse työnhaun liittyvät muutokset.

Kansalaisuus ja kielitaito (4 vastausta)

Veikkaisin että Pirkanmaan kouluissa ja työpaikoilla saa paremmat valmiudet sähköiseen asiointiin ja vaikeampaa päästä asioimaan toimistolle. En yhtään tiedä, mutta tuntumani on, että Kaakkois-Suomessa on enemmän maahanmuuttaja-asiakkaita, jotka eivät voi asioida sähköisesti kielitaidonkaan takia.

Työnhaun käynnistys ei onnistu verkossa, jos ei ole EU/ETA-maan tai Sveitsin kansalainen, ja myös kielitaito vaikuttaa palvelun käyttöön oleellisesti => Etelä-Karjalassa paljon ulkomaalaisia

Aulapalvelun ulkoistus (4 vastausta)

Vaikea sanoa, kun en Pirkanmaan TE-toimiston käytäntöjä tunne. Mutta tietääkseni siellä on käytössä aulapalvelut ostopalveluna ilman aulahenkilökunnan URA oikeuksia. Eli asiakkaalla ei kertakaikkiaan ole muuta vaihtoehtoa kuin hoitaa asiat aulan asiakaskoneilla tai marssia takaisin kotiin. Tästä luulen eron johtuvan.

Lisäksi, kun asiakaspalvelu pääsee auttamaan pääsemällä henkilön omiin tietoihin, voi tehdä monia asioita hyvänä asiakaspalveluna esim. lomautuksen päättämisen ilmoittaminen toisin kuin silloin jos aulapalvelulla ei ole oikeutta järjestelmään. Kumpi vertailluista on saanut asiakkailta kerätyn palautteen mukaan saanut enemmän kiitosta vai onko sitä kerätty? Eli ei omaa arviota palvelun laadusta vaan oikea palaute.

ikä, sosiaalinen tausta ja tietotekniikkataidot (4 vastausta)

Asiakaskuntaan kuuluu paljon toimeentulotukea hakevia ja ulkomaalaisia, joilla ei ole pankkitunnuksia olemassa. Paikkakunnalla on valtakunnallisesti eniten toimeentulotukea hakevia asiakkaita, joten luonnollisesti se näkyy myös TE-toimiston asiakaskunnassa ja heidän asiointitavassa.

Etelä-Karjalan alueella on monia asiakkaita, jotka ovat iäkkäämpiä, joilla ei ole välttämättä kovin hyviä tietoteknisiä taitoja, moni on kuitenkin oppinut sujuvasti käyttämään verkkopalvelua opastettuna infossa asioidessaan.

Asiainnin helppous (2 vastausta)

Asiakkaiden vanhasta tottumuksesta/haluttomuudesta. Moni kokee helpommaksi asioida puhelimessa tai henkilökohtaisesti.

Pienessä toimipaikassa tutut virkailijat joiden kanssa halutaan asioida henkilökohtaisesti.

Asiantuntija haluaa hoitaa asiat itse (1 vastaus)

Osa asiantuntijoista tekee itse mielellään URAan merkinnät, jotka asiakkaat pystyi hoitamaan verkkopalvelussa.

7.3.2 Sähköisen asiainnin käytön esteet

Kysymyksessä 2 selvitettiin, mitkä ovat yleisimmät syyt, miksi verkkoasiointia ei haluta käyttää. Vastaukset pystyttiin ryhmittelemään seitsemään eri ryhmään. Yleisin este sähköiselle asiainnille on verkkotunnusten puute, ne eivät ole mukana, tai niitä ei haluta käyttää muuhun kuin pankkiasointiin. Toisena esteenä koetaan tietokoneen ja verkkoyhteyksien puuttuminen sekä myös tietotekniikkataitojen puute. Isona esteenä asiakkaan sähköisen asiainnin käytölle on kielitaidon puute, koska Oma asiointia ei ole mahdollista käyttää esimerkiksi englannin kielellä.

Isona tekijänä on kuitenkin mukavuudenhalu. Asiakas ei mahdollisesti halua opetella käyttämään Oma asiointia ja on tottunut siihen, että asiat hoidetaan myös

neuvonnassa tai muuten henkilökohtaisesti. Myös sivustojen käyttäminen koetaan hankalaksi ja tämän takia asiointia ei haluta käyttää.

Verkkotunnusten puute (9 vastausta)

Verkkopankkitunnukset puuttuvat kokonaan tai ne eivät ole asioidessa mukana.

Pankkitunnukset eivät ole mukana, ei jaksa hakea

Monellakaan ei ole verkkopankkitunnuksia mukana, joillakin on verkkopankkitunnukset lukittuneet tai osalla niitä ei ole lainkaan.

Pankkitunnuksia käytetään vain pankkiasiointiin, ei muuhun

Tietokoneen tai yhteyksien puute (4 vastausta)

Ei ole kotona tietokonetta tai verkkoyhteyttä juuri nyt tai ollenkaan.

Joillakin ei ole tietokonetta kotona eikä osaa puhelimella/tabletilla käyttää nettiä eivätkä ehkä ole olleet tietoisia, että toimistolla on asiakaspäätteet.

Kansalaisuus (3 vastausta)

Ei ole EUn kansalainen, jolloin ei ole muuta vaihtoehtoa työnhakijaksi ilmoittautumiseen. Tämän jälkeen tietysti kielitaito.

Taitojen puute (9 vastausta)

Yleisesti vain että ei osaa, usko osaavansa, eikä halua oppia. Ovat kuvanneet, että verkkopalvelut ovat liian monimutkaisia käyttää, pelko siitä että ilmoittautuu väärin.

Ei osaa, ei halua opetella

Osalla ei ole valmiuksia/osaamista ollenkaan

Mukavuudenhalu (6 vastausta)

Ei periaatteesta halua käyttää sähköistä palvelu, käyttää mieluummin henkilökohtaista käyntiä ja vaikka puhelinpalvelua

Haluaa asioida kasvokkain

Moni sanoo syyksi, että tuli juuri sen vuoksi paikalle, että asiantuntija täällä TE-toimistolla tekee tämän asian hänen puolestaan.

"Ennenkin on tästä tiskiltä asiat hoituneet".

Epäselvät sivustot ja ohjeet (3 vastausta)

Epäselvät sivustot

Epäselvät ohjeistukset

TE-toimiston sivut liian monimutkaiset

- pelkää, että ei osaa käyttää palvelua, siihen on usein toiminut palvelun käytön opastaminen infossa asiakaspäätteellä

Ikä (2 vastausta)

Liikaa ikää

7.3.3 Sähköisen asioinnin kehittäminen

Kysymyksessä 3 kysyttiin, kuinka verkkoneuvoja kehittäisi sähköisen asioinnin käyttöä. Vastauksista voitiin ryhmitellä seitsemän erilaista ryhmää. Suurimmaksi ongelmaksi koettiin järjestelmän vaikeakäyttöisyys ja epäselvyys. Kolmivaiheinen ilmoittautuminen koetaan hankalaksi ja monilla työnhaku päättyy, koska ei ymmärrä kolmivaiheisuutta. Esteinä on tunnistautumiseen liittyvät ongelmat sekä asiakastila. Verkkoneuvojilta toivottiin, että asiakkaita ohjataan enemmän aula-palveluihin opettelemaan sähköisen asioinnin käyttöä. Myös markkinointiin toivottiin parantamista ja palvelun myymistä asiakkaalle.

Järjestelmän ongelmat (7 vastausta)

Oma asioinnin hankalahko käyttö. Oma asiointi tuntuu olevan monille asiakkaille aivan mahdoton suo.

Esim. suunnitelman hyväksymisessä harmaa nuolinäppäin, jota täytyy klikata, on epäselvä.

Myös joidenkin muutosten ilmoittaminen on vaikeaa. Pakollisten koulutuspäivämäärien lisääminenkin vaikuttaa vaikealta asiakkaalle, jos hän on tullut ilmoittamaan jotain muuta.

Jos ilmoittaa yhden syyn alkuvaiheessa, se voi kostautua myöhemmin ilmoittautumisvaiheessa, kun pitäisikin ilmoittaa käynnissä oleville 0-tuntisopimuksille päättymisajat. Jos klikkaa suunnitelman tehtävään ""ei"", kun tarkoittaa ettei ole tehnyt vielä, lähtee automaattiselvitys, mutta asiakas saa tietää sen vasta kun kirje tulee kotiin. Voisi olla vielä varmistus, haluatko ilmoittaa näin koska tämä selvitetään. Välttyttäisiin turhalta selvittelyltä. Tällaiset asiakkaalle epäreilun tuntuiset ja vaikeasti ymmärrettävät seuraamukset eivät varmasti rohkaise käyttämään sähköisiä palveluja vastaisuudessa.

Asiakkaiden puolelta tullut paljon toiveita palvelun kehittamisestä entistä käyttäjäystävällisemmäksi ja ohjaavammaksi eli esim. 3-vaiheinen ilmoittautuminen turha. Jos lasketaan kesken jääneiden ilmoittautumisten määrä ja siitä johtuva puhelinpalveluun soittaminen tai paikalle tulo sen vuoksi, niin ainakin nuorten osalta tilanne muuttuisi radikaalisti.

Ulkoiset tekijät (2 vastausta)

Nordean Suomi.fi kirjautuminen uudella tavalla sekoitti tilannetta pahasti, halukkaat sähköisten palveluiden käyttäjät eivät päässeet asioimaan, tokikaan me emme mahda sille mitään.

Asiakaskoneissa voisi olla vaihtoehtoinen tunnistautuminen, mikäli asiakkaalla ei ole verkkopankkitunnuksia mukana ja asuu jossain perähikiällä. Eli mikäli muutoin voisi henkilöllisyyden todentaa, niin pääsisi hoitamaan verkkoasiointia. Tämä toki utopiaa. Mutta usein Oma asiointi palvelun käyttö ei onnistu sen vuoksi, että ei ole niitä verkkopankkitunnuksia. Ja nykyään tuntuu olevan ihan teknillisiäkin ongelmia niiden kanssa aivan luvattoman paljon, lähinnä siis pankin päässä varmaankin tämä.

Koulutuksen lisääminen (1 vastaus)

Tietokonevalmiuksien kehittämisen kurssit olisivat todella haluttuja, mutta näihin työvoimakoulutuksiin ei kuulemma saa rahoitusta. Alueella on huonosti saatavissa sellaisia kursseja, joihin työnhakijoilla olisi varaa.

Asiakastila (1 vastaus)

Yksityisempi käyttötilanne koneilla aulassa voisi auttaa, tällä hetkellä asiakas joutuu olemaan selin kaikkiin muihin, ja vierivieressä muiden asioiden kanssa. Monelle tämä tuntuu olevan epämukavaa.

Ohjaus sähköiseen asiointiin (3 vastausta)

Enemmän ohjauksia asiakaspääteille, vaatii kiiretilanteissa useamman virkailijan, koska asiakkaan neuvominen työnhaun aloituksessa alusta loppuun vieressä opastaen saattaa kestää jopa tunnin tai vielä pidempään.

Asioinnin vaatiminen sähköisenä

Asia edellyttää myös asiantuntijoiden aktiivista verkkopalvelun käyttöön ohjeistamista/neuvomista, kuitenkin ketään siihen pakottamatta. Korostusta sille, että helppo ja nopea tapa monien asioiden hoitamiseen sekä myös oman asiakkuuden tilan tarkastamiseksi.

Markkinointi (5 vastausta)

Muistutettaisiin asiakkaita käyttämään Oma asiointia enemmän, yhteydenotto-pyyntö/selvityspyyntöihin vastaaminen/suunnitelman laatiminen ja tehtävien kuittaaminen = Oma asiointin markkinointi asiakastyössä!

Yrittäisin rohkaista palvelun käyttöön ja korostaa sitä, että tarvittaessa palvelun käyttöön saa aina apua verkkosivulta asiointiapurin kautta, puhelinpalvelusta, chatista ja infopisteestä paikan päällä. Verkkopalveluja voisi myös markkinoida enemmän kaikille asiakkaille.

Toimintatavan "myyminen" asiakkaalle (hyödyt entiseen verrattuna)

7.3.4 Sähköisen asiointin infon järjestämisen hyödyt ja infon sisältö

Kysymyksessä neljä kysyin, voisiko sähköisen asiointin infosta olla hyötyä ja mikä olisi infon sisältö. Tähän tuli kahdeksan vastausta ja vastaukset voitiin ryhmitellä kolmeen eri ryhmään. Verkkoneuvojen vastauksista tuli ilmi, että puolet olivat sitä mieltä, infon järjestämistä ei katsottu hyödylliseksi. Kolmessa vastauksessa info voisi olla hyvä ja lisäksi tuli yksi ehkä-vastaus.

On hyötyä (3 vastausta)

Nuorille pidetäänkin Ohjaamossa alkuinfo, johon sisältyy Oma asiointin läpikäynti diaesityksenä. Varmaankin se jotain auttaa. Koulutukseen voisi sisällyttää ihan perusasiat: yhteystietojen päivitys, työ- ja koulutushistorian lisäys, suunnitelman laatiminen ja tehtävien kuittaaminen, työtarjoukset, selvityspyyntö ja yhteydenottopyyntö. No, olihan siinäkin jo vaikka kuinka paljon, kun samalla pitänee selittää asiakkaalle mihin mikäkin liittyy ja missä tilanteessa tällaisia voi tulla.

Uskoisin siitä olevan apua "mörön karkoittamiseen", jotta palvelu tulisi tutuiksi ja tiedetään mitä kaikkea tietoa on saatavilla. Koulutus voisi pitää sisällään lyhyen opastuksen kirjautumiseen, suunnitelman ja tehtävien hyväksyminen, työtarjoukseen vastaaminen, omien tietojen tarkastaminen ym asiat.

Jos info, se heti asiakkuuden alkuun toimintatavan oppimiseksi. Koulutukseen asiakkuuden muutokset, termien ja lauseiden selvittäminen "rautalangasta", asiointin osioiden läpikäynti, omatoiminen asiointiin tutustuminen = jokaiselle harjoitteluasiointi/kone käyttöön. Yhtenäinen sisältö kaikkiin alueen toimipisteisiin. Opastus voisi toimia esim. 10-15 henkilön ryhmissä, jotta jokaista voisi opastaa.

Ei ole hyötyä (4 vastausta)

En usko. Kun yhden kerran saa henkilökohtaista ohjausta, korvaa monta yleistä koulutusta. Myös asukkaista osa infoissa on sita kommentoinut näin. Sama koskee myös sähköisten työhakemusten tekemistä.

Mielestäni paras tapa ohjata/saada asiakas käyttämään verkkopalvelua on saada asiantuntijat kertomaan, mitä verkkopalvelussa saa tehtyä ja ohjeistamaan palvelun käyttöön, niin kuin aulapalvelussakin tehdään ja tarvittaessa pyytää infoon

saamaan neuvoa, kuinka asiat saadaan verkossa hoidettua. Kun käytännössä näkee esim. verkkoneuvojan avustuksella, että asioiden hoitaminen on helppoa ja nopeaa, ja oman tilanteenkin saa kätevästi tarkastettua, se motivoi kaikista parhaiten palvelun käyttöön.

En. Yleensä se käyttämättömyys on asiakkaan asenteissa ja ihan siinä että ei käytä tietokoneita. Lyhyt koulutus tai info ei kauaa lahkeessa lämmitä.

Ehkä (1 vastaus)

Ehkä. Työhaun aloituksen jälkeen info, jossa kerrottaisiin yleisimmät kompastuskivet, esim. kuinka kuitata työllistymissuunnitelman tehtävät, kuinka vastata työtarjouksiin/selvityspyyntöihin. Mistä voi jättää yhteydenottopyynnön.

7.3.5 Ryhmäkoulutus vs. yksilökoulutus

Tässä kysymyksessä selvitin, että jos infoja järjestettäisiin, olisiko ne parempi järjestää yksilö- vai ryhmäkoulutuksena. Tähän kysymykseen tuli kahdeksan vastausta ja kysymykset voitiin ryhmitellä kolmeen ryhmään. Ryhmäkoulutusta pidettiin ajankäytöllisesti tehokkaimpana, vaikka yksilökoulutuksista koettiin olevan enemmän hyötyä.

Ryhmäkoulutus (3 vastausta)

Ryhmäkoulutus. Yksilökoulutuksina asiakastapaamisissa voisi ehkä käydä läpi.

Ehkä ryhmäkoulutuksina. Tarve on niin suuri, saataisiin monelle kerrottua.

Toivoisin että jo kouluissa käytäisiin viranomaisten kanssa asiointia läpi paremmin kuin minun nuoruudessani. TE-toimiston infot Ohjaamossa ja amk-valmistuville kuulemma nostivat nuorten valmistuneiden ilmoittautumista sähköisesti aivan valtavasti tänä vuonna.

Ryhmäkoulutuksena, poikii esimerkkejä. Koulutuksessa jokainen tutuisi omiin tietoihin.

Yksilökoulutus (2 vastausta)

Yksilökoulutukset olisivat parempia, asiakas jaksaisi keskittyä ja tehdä itse tehtäviä verkossa. Ainoa ongelma olisi aika. Ryhmäkoulutuksissa asiakkaat eivät paljon keskity ja kysele epäselviä asioita.

Muu (3 vastausta)

Paras tapa ohjeistaa ja motivoida Oma asioinnin käyttöön on asiakkaan henkilökohtainen opastaminen infopisteessä asiakaspäätteellä, saa tarvitsemansa vastaukset ja näkee, että osaa tehdä asiat. Eikä niiden tekeminen ole ylivoimaisen vaikeaa.

En kannata ainakaan velvoittavaa infoa, Ehkä samantyyppinen kuin CV-klinikka eli ajat, jolloin erityisesti varaudutaan neuvomaan voisi olla tarjolla.

Yksilökoulutukset/pienryhmät parhaat.

- valmentaja pystyy paremmin ottaa kaikki huomioon
- osallistuja uskaltaa paremmin ottaa kantaa/kontaktia
- etenee jokaiselle sopivaan tahtiin

7.3.6 Valmius järjestämään infoja

Kysymyksessä kuusi kysyttiin valmiudesta järjestää sähköisen asioinnin infoja. Tähän tuli seitsemän vastausta. Yksi ilmoitti, että ei ole valmis järjestämään infoja ja kuudessa vastauksessa valmiutta löytyy.

Kyllä. Olen jo Ohjaamoiden alkuinfoon osallistunutkin. Tarvitaan kotoisa ja rauhallinen tila, johon kutsutaan vastikään työttömiksi ilmoittautuneita, jotka tarvitsevat tukea.

Koulutus mahdollista järjestää esim. aulapalveluiden asiantuntijan kanssa kahden aikaa varaamatta.

Kuuluu päivittäiseen työhön jo nyt olla asikkaiden kanssa auttamassa sähköisessä asiointissa. Yhden kerran jälkeen harva tarvitsee enää uudelleen apua.

Tällä hetkellä nuorille on jo olemassa tällaisia alkuinfoja, jossa sähköisten asioinnin osalta käymme läpi näitä aiemmin mainittuja kompastuskiviä, erittäin toimiva ratkaisu koota ryhmä, jotka ovat ilmoittautuneet 1-2 kk aiemmin työnhakijaksi. Vastuuvirkailija on hoitanut kutsun asiakkaille "alkukartoituksen" yhteydessä ja yhdessä nuorten virkailijan kanssa olemme käyneet diaesityksen läpi. Kysymyksiä/keskustelua, vältetty sellaista paasausta :)

"Kyllä. Asiakas joka valittaa huonoja taitojaan voisi kutsua koulutukseen. Jokaisella toimipaikalla voisi olla projekti johon liitetään sopivat asiakkaat ja tasaisin aikavälein järjestettäisiin koulutus. Asiakkaille voisi myös lähettää sähköpostissa Oma asiointi käyttöohjeita tai jakaa paperisena versiona asiakkaan käynnillä.

7.3.7 Eniten hyötyvä asiakasryhmä

Seitsemännessä kysymyksessä kysyin, ketkä hyötyisivät eniten sähköisestä asiointista. Tähän tuli yhdeksän vastausta. Vastaukset pystyttiin ryhmittelemään kolmeen eri ryhmään. läkkäämmät asiakkaat koettiin suurimmaksi ryhmäksi, joka

tarvitsee sähköisen asioinnin koulutusta/valmennusta. Yllättäen kuitenkin muutamissa vastauksissa tuli esiin, että myös nuoret hyötyisivät sähköisen asioinnin koulutuksesta. Myös palvelulinjalla 3 (tuettu työllistyminen) olevat asiakkaat koettiin hyötyvän tästä.

lääkäämmät (6 vastausta)

Vanhemmat ihmiset, jotka arastelevat tietokoneen käyttämistä, mutta kuitenkin osaavat käyttää.

+45-vuotiaat ja juuri työttömiksi ilmoittautuneet

lääkäämmät asiakkaat, jotka epäilevät kykyjään. Kokemukset ja kommentit henkilökohtaisen vierihoidon jälkeen tukevat tätä.

Nuoret (3 vastausta)

Lisäksi nuoret, jotka osaavat kyllä palvelua teknisesti käyttää, heille pitäisi saada tieto siitä, että asioiden hoitaminen on merkityksellistä.

Muu ryhmä (4 vastausta)

Motivoituneet työnhakijat.

Kaikki. Nuoret ja PL1-2 eniten. PL3 asiakkailla jo ehkä ennestään paljon haasteita, joten heille opastus pitäisi olla yksilöllisempää.

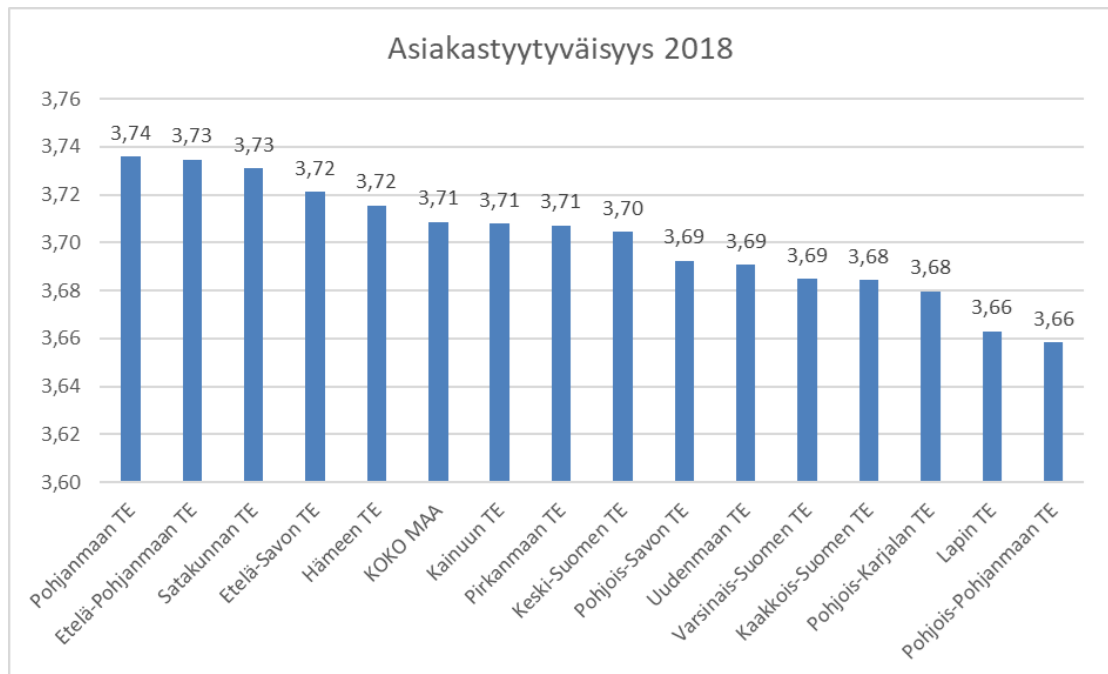
Uudet asiakkaat TE-toimistossa.

7.3.8 Vastauksien yhteenveto

Vastauksissa tuli selkeästi ilmi, että sähköisen asioinnin koulutusta ja markkinointia tarvitaan lisää, jotta sähköistä asiointia käytettäisiin enemmän. Eroja tuli siinä, kuinka sähköisen asioinnin koulutus tulisi järjestää. Toiset kannattivat infoja ja toiset ohjausta verkkoneuvojen luokse saamaan henkilökohtaista palvelua.

Sähköisen asioinnin esteinä katsottiin olevan yleisimmin järjestelmän vaikeakäyttöisyys, verkkopankkitunnusten puute/haluttomuus käyttää niitä, tietotekniset taidot, ikä ja maahanmuuttajatausta. Vastauksissa pohdittiin, vaikuttaako esimerkiksi Pirkanmaan ulkoistettu asiakaspalvelu asiakastytyväisyyteen. Tilastoanalyysin mukaan Pirkanmaan TE-toimiston asiakastytyväisyys vuonna 2018 oli aa-

vistuksen parempi kuin Kaakkois-Suomen TE-toimiston. Pirkanmaalla asiakastyytyväisyys oli 3,71 kun taas Kaakkois-Suomessa se oli 3,68. Koko maan keskiarvo on 3,71.



Kuva 12. Asiakastyytyväisyys eri TE-toimistoissa vuonna 2018. Koko maan keskiarvo oli 3,71 (Työ- ja elinkeinoministeriön Qlikview –tilastosovellus)

Samalla myös pohdittiin, että maahanmuuttajien suurempi määrä saattaisi olla myös selittävänä tekijänä. Kaakkois-Suomen TE-toimistossa muun kuin suomen tai ruotsin kielisiä oli 5271 asiakasta ja Pirkanmaan TE-toimistossa 6878 asiakasta. Prosentuaalisesti muun kuin suomen tai ruotsin kielisissä on Kaakkois-Suomen TE-toimistossa 16,5% ja Pirkanmaan TE-toimistossa 12,8%, joten sähköisen asioinnin käyttöä tuo maahanmuuttajatausta selittää osittain.

7.4 Asiantuntijahaastattelut

Haastatteluissa tuli hyvin esiin samoja asioita, kuin verkkoneuvojen kyselyssä, miksi sähköistä asiointia ei haluta käyttää. Siellä toistui mukavuudenhalu, tottumus ja epävarmuus omia taitoja kohtaan.

Asiakaskunnassa on näitä vanhan liiton jääriä, jotka eivät halua käyttää sähköistä asiointia.

Tämän takia onkin tärkeää, että asiakkaalle joka asiakastapaamisella, oli se puhelimitse tai kasvokkain, kerrotaan sähköisestä asioinnista. Kertaaminen ja tarvittaessa ohjeen läpi käyminen yhdessä asiakkaan kanssa tuo itseluottamusta asioinnin käyttämiseen. Asiakkaan kanssa voi käydä yhdessä myös niitä hankalampia kohtia läpi.

Tietoa pitää olla riittävästi ja sitä pitää toistaa ja kädestä pitäen neuvoa ja näyttää miten siellä pitää toimia. Eihän ne välttämättä ole kaikista helpoimpia asioita kulkea siellä verkkoympäristössä.

Asiantuntijoita haastatellessa sähköisen asioinnin käytön kehittämiskohteeksi kaikissa vastauksissa tuli esiin viestintä asiakkaille. Viestinnän merkitys, varsinkin asiakkuuden alkuvaiheessa, nousi kaikissa haastatteluissa keskeiseen asemaan.

Asiakkuuden alkuun olisi hyvä saada infoa asiakkaalle sähköisestä asioinnista, esimerkiksi ohjevideot tai ohjeet. Näin ollen se ei tuntuisi niin vieraalta ja pelottavalta käyttää. Meidän pitäisi saada ohjevideot käyttöön, sillä jos olisi joku ohjevideo, niin jatkossa ei niin mietitytä sen Oma asioinnin käyttö. Jos vaikka jäisi mieleen, että se oli pari klikkausta ja tehty. Kun taas on yleinen mielikuva, että mene johonkin verkkopalveluun ja tee jotakin, niin jää mieleen, että tässä menee ikä ja terveys.

Monilla alueilla on jo tehty ohjevideot, joita asiakas voi katsoa, kun asiakkuus alkaa. Vastauksissa tuli ilmi, että ei haluta mitään kotikutoista videota, vaan toivottaisiin sen tulevan ulkopuolelta tai KEHAsta. Videoihin toivottiin yhtenäistä, tunnistettavaa ja selkeää ilmettä.

Oma asioinnin käytöstä voi tehdä pikakelauksella olevia ohjevideoita mutta ne pitäisi ottaa ulkopuolelta, esimerkiksi KEHA:sta.

Viestinnässä nousi myös esiin myös muut erilaiset muodot, kuten infokirjeen lähettäminen asiakkaille. Infokirjeideoita tuli erittäin paljon, mutta vastauksissa koettiin tärkeänä, että infokirje lähetetään heti asiakkuuden alussa ja se on oikeanlainen asiakkaille.

Infokirjeessä pitäisi pohtia se jatkoasiointi, koska yksi kirje ei toimi kaikille. Asiakaiden tilanne on eri, joten yksi valmis pohja ei toimi. Viestin lähettäjällä pitäisi olla tilannetajua, että katsoo asiakkaan tiedot ja mitä siellä on sovittu ja minkälainen jatko-ohjeistus on. Vastuuvirkailija katsoo tilanteen ja listojen pitää olla ajan tasalla, jotta se viestin lähettäminen tulisi nopealla aikataululla. Viestin ei tarvitse tulla tunnissa mutta kolmen viikon päästä on jo liian myöhään. Kaikkein tärkeintä on se alku, mitä asiakkaat ajattelevat meistä jatkossa, sillä jos kerran menee sähköisessä asiointissa pieleen, asiointia ei enää uskalleta käyttää.

Viestintää on myös muu kuin sähköinen viestintä. Kaikissa vastauksissa tuli ilmi asiantuntijan oma kyky viestiä asiakkaille, niin että asiakas ymmärtää sähköisen asioinnin merkityksen. Merkitykselliseksi nousi esimerkiksi se, että asiakastapamisen jälkeen asiakas on tietoinen siitä, mitä asioita voi ilmoittaa sähköisesti ja mistä asiakas saa apua, mikäli sitä tarvitsee. Lisäksi asiakkaille voidaan samalla kertoa sähköisen asioinnin käytön hyödyistä asiakkaalle.

Esimerkiksi kun ollaan puhelimessa, kerrotaan, mitä asioita voidaan verkkoasiointinissa hoitaa. Silloin ei tarvitse jonottaa puhelinpalveluun tai tavoitella asiantuntijaa vaan tietyt rutiiniluontoiset ja ilmoitusluotoiset asiat voi ilmoittaa ajasta tai paikasta riippumatta ja hoitamaan verkkopalvelussa.

Kun asiakas on aikavarauksella samalla tavalla ne asiat pitää käydä hänen kanssaan läpi useamman kerran.

Olen joskus lähettänyt suunnitelman tekoon sähköpostilla ohjeita. Laitan kuitenkin aika paljon tekstiviestejä ja kirjoitan niihin, että jos sähköinen asiointi ei tunnu onnistuvan, verkkopankkitunnukset mukaan ja aulaan, niin tässä saa apua sähköiseen asiointiin. Kun asiakas tulee verkkopankkitunnusten kanssa aulaan, niin toivon, että silloin asiakkaan kanssa tehdään ne tehtävät Oma asiointinissa, eikä tehdä niin, että kirjataan esimerkiksi työnhaun muutos URA:ssa.

Jotta asiantuntija osaa tehdä neuvoa asiakas sähköisen asioinnin pariin, on hänen itse osattava sitä käyttää. Tätä aihetta haastatteluissa puitiin paljon. Tuli esimerkiksi ilmi, että asiantuntija on pyytänyt asiakasta ilmoittamaan Oma asiointinissa sellaista tietoa, mitä siellä ei pysty ilmoittamaan.

Henkilökunnalla on oltava valmiudet osaamiseen. Henkilökunnan on myös muutettava omaa asennetta sähköistä palvelua kohtaan. Jos siihen ei itse usko ja luota, niin ei asiakkaatkaan siihen usko. Me olemme se, joka myy asiakkaalle sen palvelun. Ei riitä, että sanota asiakkaalle, että mee sinne nettiin tekemään jotakin.

Tärkeintä on, että oma henkilökunta tuntee palvelut, jotta pystyvät välittämään tietoa asiakkaille. Asiantuntijan omalla vastuulla on pitää omaa osaamista yllä. Sähköinen asiointi on tätä päivää, halutaan sitä tai ei.

Haastatteluista tuli myös ilmi, että Oma asiointi -palvelu pitäisi nähdä asiakastietokantana, joka täydentyy asiakkaan täyttämillä tiedoilla. Asiointipalvelussa tieto liikkuu kaksisuuntaisesti, virkailijalta asiakkaalle ja asiakkaalta virkailijalle.

Oma asiointi pitäisi nähdä kokonaisuutena URA:n kanssa ja molemmat luovat yhdessä asiakastietojärjestelmän ja miten se toimii. URA on asiantuntijoiden työkalu ja Oma asiointi asiakkaiden työkalu. Molemmat täydentävät toisiaan ja kumpikaan ei toimi yksinään.

Haastatteluissa pohdittiin myös erilaisten infojen järjestämistä ja mietinnän alla oli, että miten info toimisi kaikkein parhaiten. Ryhmämuotoinen infotilaisuus olisi ajankäytöllisesti tehokkain mutta parhaiten asia opitaan, kun se opiskellaan kädestä pitäen. Isoa ryhmää ei pysty kuitenkaan ohjaamaan niin yksilöllisesti kuin yksin olevaa tai pienryhmää.

Infon ryhmäkoko ei saisi olla iso, koska muuten ei ehdi neuvomaan kädestä pitäen

Itse olen aina ohjannut asiakkaan ATK-painotteiseen valmennukseen, jos näyttää sille, että asiakas ei pärjää sähköisessä asiointissa. Mutta se valmennus on taas tosi pitkä. Info voisi olla sellainen matalamman kynnyksen juttu, että ohjaisi asiakkaan tulemaan toimistolle opettelemaan sähköistä asiointia

Asiakkailla pitää olla siellä Oma asiointissa jotakin, jota he siellä ilmoittavat ja tekee. Näin he saavat konkreettisesti ilmoittaa suunnitelman toteutumisen tai vastata työtarjoukseen tai jostakin muusta. Paremmin kuitenkin jää mieleen, jos siellä jotakin oikeasti tehdään.

Oma asiointi pitäisi tuoda vahvemmin esiin esimerkiksi valmennuksissa tai työvoimakoulutuksissa. Yhtenä ideana tuotiin esiin se, että TE-toimiston asiantuntija on aina livemuotoisen työnhakuvalmennuksen, uravalmennuksen tai työvoimakoulutuksen avajaisissa ja siellä asiakkaat aloittavat koulutuksen niin, että ilmoittavat tehtävän toteutuneeksi, eli ohjauksen valmennukseen tai koulutukseen. Myös se koettiin hyväksi, että asiantuntija olisi myös koulutuksen/valmennuksen viimeisenä päivänä paikalla tekemässä asiakkaiden kanssa työllistymissuunnitelmia. Näin suunnitelmien tekoon saataisiin sekä teknistä tukea mutta myös suunnitelmien sisältöön saisi tuen.

Sähköiseen asiointiin pitää käyttää aikaa ja resursseja, jotta se maksaa itsensä takaisin.

Kaikissa vastauksissa pohdittiin sitä, että tällä hetkellä asiakasta ylivalvellaan ja ei vaadita käyttämään Oma asiointia. Asiakas on ohjattava jämäkämmin käyttämään palvelua mutta tämä herättää taas kysymyksen, että miten? Tämä kysymys vaatii myös selkeät toimintatavat siihen, miten palvelutilanne hoidetaan.

Meillä pitäisi olla tiukempi linja mutta onhan se vähän tylyä, että jos asiakas on jo puhelimesta, niin miksi ei tekisi muutoksia asiakkaan puolesta. Siitä voi tulla ikävää asiakaspalautetta, että miksi ei tehdä asioita, vaikka ollaan jo puhelimesta.

Kun ollaan puhelimessa ja asiakas ohjeistetaan tekemään jotakin ja tarkistetaan parin päivän päästä asia, niin sitten kun hän ei ole tehnytään mitään on se vähän hölmö tilanne. Eli jos asiakkaan on pitänyt tehdä työnhaun muutos ja ei ole tehnytään, niin mitä sitten tehdään?

8 Yhteenveto ja päätelmät

Sähköisen asioinnin käytön kehittäminen asiakkaille vaatii pitkäjännitteisen ja hyvin pohditun strategian, jossa on mietittävä, kuinka sähköisen asioinnin lukuja saataisiin kasvatettua Kaakkois-Suomen TE-toimistossa. Kuitenkin kiistaton tosiasia on, että mitä enemmän sähköiseen asiointiin siirrytään, sitä enemmän asiantuntijalle jää aikaa tehdä varsinaista asiantuntijatyötä ja työnvälitystä. Mikäli päivä kuluu asiakkaiden koulutus- ja työhistoriatietojen kirjaamiseen sekä paperilomakkeiden käsittelyyn, ei työaikaa voida kovinkaan tehokkaasti käyttää asiakkaiden asioiden eteenpäin viemiseen.

Haastatteluista ja kyselyistä tuli hyvin ilmi, että asiakkaille pitää lisätä viestintää ja sähköisen asioinnin kouluttamista. Henkilökuntaa on taas motivoitava pitämään omat sähköisen asioinnin taidot yllä, jotta jokainen voi neuvoa asiakasta asiointipalvelun käytössä. Tähän projektiin tarvitaan johdolta ja esimiehiltä jämäkkää otetta, jotta jokainen henkilökunnan jäsen tietää, mitä heitä odotetaan.

Viestinnän osalta voidaan ottaa monilta muilta alueilta oppia, kuinka siellä viestitään asiakkaille. Tähänkin tarvitaan yhtenäinen linja koko alueelle, eli sama viestintä sekä Etelä-Karjalassa kuin Kymenlaaksossa. Kuitenkin tärkeintä on saada viestiä juuri työnhaun aloittaneille siitä, miten asiointi etenee, ettei asiakkaan tarvitse arvailla, kuka ottaa yhteyttä ja missä vaiheessa. Lisäksi asiakasta kiinnostaa työttömyyden alussa eniten työttömyysturva, joten viestinnässä kannattaa huomioida myös tämä, jolloin näiden kysymysten kanssa asiakkaan ei tarvitse jäädä miettimään jatkoa ja toimintatapa asiakkaalle on selkeä. Asiakkailta tulleista kysymyksistä iso osa käsittelee työttömyysturvaa, joten siinä mielessä työttömyysturvan viestinnän lisääminen vähentää työttömyysturvan asioiden kysymistä. Pirkanmaalla oleva infokirje on hyvin toimiva, josta asiakas saa monenlaista tietoa ajankohtaisista asioista, palveluista, työvoimakoulutuksista mutta myös työttömyysturvasta ja sähköisestä asioinnista.

Sähköisen asiointiin ohjaaminen on vietävä kaikkeen asiakasviestintään, on se sitten henkilökohtainen tapaaminen, puhelimitse tapahtuva keskustelu, sähköposti tai tekstiviesti. On tärkeää, että jokainen organisaation jäsen sitoutuu kannustamaan asiakkaita käyttämään sähköistä asiointia ja tähän vaaditaan selkeää ohjeistusta. Asiantuntijat voivat myös enemmän ohjata asiakasta verkkoneuvojan luokse, jolloin asiakas saa yksilöllistä ohjausta sähköisten palveluiden käyttöön. Lisäksi organisaatiossa voidaan miettiä, voisiko verkkoneuvojat järjestää laajemminkin erilaisia sähköisen asioinnin infoja tai koulutuksia.

Eri palveluissa olevia asiakkaita on myös paremmin ohjattava sähköisen asioinnin käyttämiseen. Palveluntuottajien on entistä enemmän panostettava tähän mutta hyvänä vaihtoehtona on, että myös TE-toimiston asiantuntija on paikalla kertomassa sähköisestä asioinnista. Palvelu näyttää aluksi monille vaikeakäyttöiselle mutta toistolla ja opastuksella sen käyttäminen nopeuttaa ja helpottaa myös asiakkaan omaa ilmoittamista, jolloin hänen ei tarvitse jonottaa TE-toimiston toimipaikoissa tai puhelimesta.

Palvelu on myytävä asiakkaalle oman vastuuasiantuntijan toimesta ja jos asiantuntija ei ohjaa asiakasta ilmoittamaan asioistaan sähköisessä palvelussa ja tekee muutokset asiakkaan puolesta, ei sähköisen asioinnin käyttäminen lisäännä. Ehkä eniten tarvitaan kuitenkin ohjeistusta siihen, että jos asiakas on ohjattu ilmoittamaan muutos sähköisessä palvelussa, mutta ei kuitenkaan sitä tee, niin mitä näissä tilanteissa voidaan tehdä?

Valtiovarainministeriön Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomuksessa (VM 2019:23, 25 – 28) otetaan kantaa siihen, että perinteistä asiointitapaa ei saada unohtaa. Perinteisellä asiointitavalla tarkoitetaan mahdollisuutta asioida kasvitusten tai puhelimitse. Digitalisaation käyttäminen ei kaikilla ole mahdollista esimerkiksi taitojen puuttuessa, sairauden, kielen tai periaatesyiden takia. Toimintakertomuksessa on myös selvitetty, että palveluntarjoajan on keskityttävä myös selkokieleen, sillä maahanmuuttajilla ja erityisoppilailla on haastetta ymmärtää monimutkaista kieltä.

Digitaidot ovat nykyaikana jo kansalaistaito. Valtiovarainministeriön arvion mukaan (VM 2019: 23, 29 - 32) jopa miljoona suomalaista ovat ilman tarvittavia digitaitoja. Erilaiset tavat hoitaa kasvatustensa vähenevät aikaa myöten ja sen myötä myös digitaitoja tarvitaan esimerkiksi hoidettaessa omia asioitaan virastoissa ja terveydenhuollossa. Digitaitoja on kuitenkin mahdollista kehittää, sillä erilaiset kansalaisjärjestöt, kansalaisopistot ja sekä jopa yritykset tarjoavat ilmaista koulutusta. Myös maahanmuuttajien digitaitoihin on kiinnitettävä huomiota, jotta he voivat yhdenvertaisesti toimia yhteiskunnassamme.

Kuten tutkimuksessani on tullut ilmi, yhteiskunnassamme on vielä paljon kehitettävää ihmisten digitaitojen kehittämisessä. Suurimmassa syrjäytymisen vaarassa ovat tietotekniikkataidottomat, ikääntyvät kansalaiset mutta myös maahanmuuttajat, erilaisista sairauksista kärsivät sekä myös taloudellinen tilanne voi vaikuttaa tilanteeseen. Lisänä tähän ryhmään voidaan lisätä ne, jotka eivät halua käyttää mitään sähköistä palvelua. Näille ihmisille olisi erittäin tärkeää saada opetettua digitaitoja, jolloin he voisivat paremmin hoitaa asioitaan. Tähän tarvitaan kaikkia yhteiskunnan toimijoita, sekä julkista sektoria, että yksityisiä toimijoita. Yksityisistä toimijoista esimerkiksi pankit ovat jo alkaneet tarjoamaan palveluopastusta, sillä pankkien palveluverkko supistuu monilla pienillä paikkakunnilla (Kouvolan Sanomat). Rohkaisemalla sähköisen asioinnin käyttöä yhdellä osa-alueella, voi jo seuraava askel sähköiseen asiointiin olla jo helpompi.

Tutkimukselle voisi kehittää jatkoa esimerkiksi, millä eri keinoilla voisi digisyrjäytyneelle opastaa sähköisen asioinnin käyttöä ja kuinka digitalisaatiota voidaan hyödyntää tässä.

Lähteet

Aalto, A-M, Pentala-Nikulainen O, Hyppönen H. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2017

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136258/URN_ISBN_978-952-343-103-4.pdf /Luettu 20.10.2019

Alasuutari, P. Laadullinen tutkimus 2.0. 2011. Vastapaino. Tampere

Digipalvelulaki. 15.3.2019/306.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2019/20190306> / Luettu 30.10.2019

Digital government factsheet 2019

https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_Finland_2019.pdf / Luettu 20.10.2019

Eriksson, P & Koistinen, K. 2014. Monenlainen tapaustutkimus.

<https://core.ac.uk/download/pdf/33733176.pdf> /Luettu 15.10.2019

Eskola, J & Suoranta, J. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 1998. Vastapaino. Tampere

HE 35/2018

<https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2018/20180035> /Luettu 30.10.2019

Hirsjärvi, S & Hurme, H. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2014. Gaudeamus. Helsinki.

Hirsjärvi S, Remes P, Sajavaara P. 1996. 15 painos 2009. Tutki ja Kirjoita. Tammi. Helsinki

Kansallisarkisto 2018

<http://www.narc.fi/asiointikaavio/>

Kouvola Sanomat. Pankkiin voi nyt marssia oma tietokone kainalossa — Kontoreissa opastetaan iäkkäitä asiakkaita verkkopalvelujen käyttäjiksi. Tenovirta Johanna. 23.5.2018. <https://kouvola-sanomat.fi/uutiset/talous/9a33aaba-f76b-4934-9fe3-179c35bd244a> /Luettu 25.11.2019

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista. 7.8.2009/617. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090617> / Luettu 2.9.2019

Pesonen, H, Lehtonen J, Toskala A. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena, markkinointia viestintää psykologiaa. 2002. Jyväskylä: PS-kustannus

Pirkanmaan sähköinen asiointitiedote 21/2018

<http://www.emaileri.fi/g/l/274947/0/0/3232/1167/9> / Luettu 25.11.2019

Pirkanmaan TE-palvelut. Kuinka hyödynnän uusia digitaalisia palveluita.

http://toimistot.te-palvelut.fi/pirkanmaa/videot/-/asset_publisher/fVVP6rCK-jNrk/event/id/38733012;jsessionid=838929CBD6E5919B70D72EC5CF56EE30
/Luettu 15.10.2019

Saari, E. Digitalisaation synnyttämiä kuiluja tulee tutkia. 2019. <https://suomi-digi.fi/digitalisaation-synnyttamia-kuiluja-tulee-tutkia> / Luettu 20.10.2019

Suomi.fi. Tunnistautuminen. <https://vrk.fi/suomi.fi-tunnistus> / Luettu 30.9.2019

TE-digi

<http://tyomarkkinatori.fi/fi/te-digi-hanke/> Luettu 15.8.2019

TE-palvelut. Asiointiapuri

https://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asioit_kanssamme/te_palvelut/ajankoh-taista/2019-03-25-01/index.html / Luettu 15.8.2019

TE-palvelut. Kaakkois-Suomi

<http://toimistot.te-palvelut.fi/web/guest/kaakkois-suomi> / Luettu 15.8.2019

TE-palvelut. Tunnistautuminen

<https://tunnistaminen.suomi.fi/sivut/discovery-page/?entityId=https%3A%2F%2Fasiointi.mol.fi%2Fshibboleth&timeout=295&tid=krsunh8cup38eu-isvmpvoe6a4g&pid=2fd35bcf96c3d1cf2d525e4f9caedc206122473ecf8b8e76e062a82cab6e02fb&tag=19102318197fb0&auth-MethdReq=fLoA3;eLoA3;eLoA2;fLoA2&conversation=e2s1> / Luettu 15.8.2019

TE-toimistojen Intranet Taimi

Tilastokeskus

<https://tilastokeskus.fi/til/sutivi/index.html> / Luettu 30.10.2019

Tilastokeskus. Palveluiden käyttö 2018

https://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018_2018-12-04_tau_015_fi.html /
Luettu 15.10.2019

Tilastokeskus. Viranomaispalveluiden käyttö 2018

https://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018_2018-12-04_tau_024_fi.html /
Luettu 15.10.2019

Tuomi, J & Sarajärvi, A. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 2002. Uudistettu laitos 2008. Tammi. Helsinki.

Työ- ja elinkeinoministeriön Qlikview –tilastosovellus

Valtiovarainministeriö Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus. Valtiovarainministeriön julkaisuja. 2019:23. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM_2019_23_Digitaalinen_Suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y / Luettu 15.10.2019

Valtionvarainministeriö. Julkishallinnon digitaaliset palvelut.
<https://vm.fi/sahkoiset-palvelut> / Luettu 15.10.2019

Valtiovarainministeriö. Linjaus

<https://vm.fi/documents/10623/1645697/Muistio+Strategiaistunto/cf16f950-b4c2-4048-9336-357167fd4faa/Muistio+Strategiaistunto.pdf/Muistio+Strategiaistunto.pdf> / Luettu 15.10.2019

Valtiovarainministeriö. Saavutettavuus

<https://www.innokyla.fi/documents/4533631/8f1a6752-cd0c-44c2-84e8-a06e5580d883> / 15.10.2019

Valtiovarainministeriö. Tiekartta

<https://vm.fi/digipalvelujen-tiekartta> / Luettu 8.9.2019

Viitala R, Jylhä, E. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän liiketoiminnan perusta. 2013. Helsinki. Edita.

Voutilainen, T. ICT-oikeus sähköisessä hallinnossa. ICT oikeudelliset periaatteet ja sähköinen hallintomenettely. 2009. Edita.

Väestörekisterikeskus

<https://vrk.fi/suomi.fi-tunnistus> / Luettu 8.9.2019

Liitteet

Liite 1 Kysely verkkoneuvojille

Verkkoneuvonta sähköinen asiointi (Webropol-kysely)

1. Toimipaikkani on
Kymenlaaksossa
Etelä-Karjalassa
2. Olet saanut sähköpostiisi kyselykutsun mukana kuvan, jossa on vertailtu Kaakkois-Suomen ja Pirkanmaan toimistojen sähköisen asioinnin eroavuuksia. Mistä luulet erojen johtuvan?
3. Mitä syitä asiakas on kertonut, että ei halua/voi käyttää verkkopalveluja?
4. Kuinka itse kehittäisit sähköisen asioinnin käyttöä toimistossamme? Mitä eri keinoja voitaisiin käyttää?
5. Koetko, että sähköisen asioinnin koulutuksilla/infoilla saisi asiakkaat paremmin käyttämään Oma asiointia? Millainen voisi olla koulutuksen sisältö?
6. Jos infoja järjestettäisiin, olisiko parempi järjestää ne yksilökoulutuksina vai ryhmäkoulutuksina? Perustele valintasi.
7. Oletko valmis järjestämään/vetämään sähköisen asioinnin koulutuksen? Jos vastaus on kyllä, kuinka se olisi helpointa järjestää?
8. Mikä asiakasryhmä mielestäsi hyötyisi sähköisen asioinnin koulutuksesta eniten?
9. Muuta kommentoitavaa?

Liite 2 Haastattelukysymykset

1. Kuinka kehittäisit organisaation sähköistä asiointia
 - Asiakaspalvelu
 - Viestintä (infokirjeet, suullinen ja kirjallinen viestintä asiakkaille)
2. Asiantuntijoiden oma osaaminen (Oma asiointi)
3. Infojen pitäminen TE-toimistoissa
4. Miksi sähköistä asiointia ei haluta käyttää
5. Vapaa puheenvuoro, jos jotakin asiaa ei vielä oltu käsitelty